

جوديث بومان

لا تأخذ الفتيرة الأخيرة

تصوير

أحمد ياسين

قواعد جديدة لأداب السلوك في دنيا الأعمال

نقله إلى العربية
مروان البواب

مراجعة
سعيد الأسعد



العبيكان
Obekkan



لتصوير
أحمد ياسين

لا تأخذ الفطيرة الأخيرة



نصویر
أحمد ياسين
تویٹر

@Ahmedyassin90

لا تأخذ الفطيرة الأخيرة

نصوير
أحمد ياسين



قواعد جديدة لأداب السلوك في دنيا الأعمال

تأليف
جوديث بومان

مراجعة
سعيد الأسعد

نقله إلى العربية
مروان البواب

العبيكان
Obekan

Original Title
Don't Take the Last Donut
NEW RULES OF BUSINESS ETIQUETTE

Judith Bowman

Copyright © 2007 by Judith Bowman

ISBN-13: 978-156414-929-9

ISBN-10: 1-56414-929-3

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition
Published by The Career Press, Inc., 3 Tice Road, PO Box 687, Franklin Lakes,
NJ 07417 (U.S.A.)

حقوق الطبعة العربية محفوظة للعيكان بالتعاقد مع ذا كاريز بريس. الولايات المتحدة الأمريكية.

© 2009 - 1430 العيكان
Obelion

ISBN 6 - 858 - 54 - 9960 - 978

الناشر العيكان للنشر
Obelion

المملكة العربية السعودية - شارع العليا العام - جنوب برج المملكة - عمارة الموسى للمكاتب
هاتف 2937574 - 2937581 فاكس: 2937588 ص.ب: 67622 الرمز: 11517
الطبعة العربية الأولى 1431 هـ - 2010 م

ح مكتبة العيكان، 1430 هـ

تصوير

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

بومان، جوديث

لا تأخذ القطيرة الأخيرة / جوديث بومان؛ مروان البواب. - الرياض، 1430 هـ.

298 ص: 14 × 21 سم.

ردمك: 6 - 858 - 54 - 9960 - 978

أ. البواب، مروان (مترجم)

1. إدارة الأعمال

ب. العنوان

1430 / 6439

ديوي 658

امتياز التوزيع شركة مكتبة العيكان
Obelion

المملكة العربية السعودية - العليا - تقاطع طريق الملك فهد مع شارع العروبة

هاتف 4160018 - 4654424 فاكس 4650129 ص.ب 62807 الرمز 11595

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو نقله في أي شكل أو واسطة، سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية، بما في ذلك التصوير بالنسخ «فوتوكوبي» أو التسجيل، أو التخزين والاسترجاع، دون إذن خطي من الناشر.

شكر وتقدير

لا يرى كتاب النور بجهود شخص واحد فقط. وكذلك هذا الكتاب؛ فهو ثمرة لعمل استغرق سنوات عديدة في ظل مودة صادقة ودعم أكيد من كثير من الأشخاص.

أتوجه بالشكر أولاً إلى عائلتي: والدي وإخوتي؛ ففي مراحل نشأتي الأولى مع إخوتي الأربعة أتضح لنا معنى «الرجل» الحقيقي و«المرأة» الحقيقية بكل تفاصيله. وتعلمنا جميعاً في ساعات تحلق العائلة حول المائدة «قواعد» آداب السلوك، والدور الذي تؤديه هذه القواعد في الحياة اليومية. وكنا نتعلم، ونحن نقوم بدور المضيفين والمضيفات الصغار، دروساً مهمة في كيفية جعل الآخرين يشعرون بالراحة والدفء والطمأنينة في بيتنا. وقد تأصلت في نفوسنا أهمية العائلة، وفكرة «المساهمة»، ومعاملة الآخرين باحترام، ومراعاة مشاعرهم. فكانت هذه دروساً لا تنسى، خدمتني خدمة جُلَى.

والشكر لزمائتي وطلابي المعتبرين والرائعين، وهم كثيرون، الذين ارتكبت بحقهم أخطاءً أو زلات تعلمت منها.

والشكر لسوزان فلين، من شركة Eagle Tribune Publishing Company، على تكرمها بمنحي فرصة الكتابة في سنة 2000، وذلك بإنشاء عمود في الجريدة بعنوان آداب السلوك اليومية، مازال حتى يومنا هذا. والشكر أيضاً لمحررة مقالاتي: كريستين جيليت، التي لا يُقدَّر دَعْمُهَا بثمن، ولم يكن لصبرها حدود. وأودُّ أن أتقدم بشكرٍ خاصٍّ لرئيس التحرير السابق: بيل كيتز، وهو الآن نائب الرئيس لشؤون الأخبار في شركة Community Newspaper Holdings في برمنغهام بولاية ألاباما، على دعمه المستمر ونصائحه وتوجيهاته. والشكر أيضاً لمنسّق الأخبار في المحطة New England Cable News: مايك نيكيثاس، لقبوله المبادئ والقواعد التي اعتمدها، ولاحترافه وترويج البرنامجين الأسبوعيين اللذين كانا الأولين من نوعهما: «Etiquette First» (آداب السلوك أولاً)، و«Mind Your Manners» (راعِ قواعدَ سلوكك)، واستمرّاً مدة أربع سنوات.

وإلى مهنتي: لين سونبيرغ، أقدم شكري الخالص على تصوراتها ودعمها لأمنيّتي في جَمْع كلِّ ما تكدّس لديّ عبر السنين، ووضعها في كتاب. والشكر أيضاً للكاتبة المتعاونة: إيلين نيوبورن، على مساعدتها في إعداد مخطوطة الكتاب الأولى. والشكر موصولاً أيضاً لمايكل باي وفريقه الموهوب في دار Career Press للنشر على مهارتهم واحترافيتهم في احتضان هذا الكتاب وتسويقه.

وأخيراً، أودُّ أن أشكر جدتي: هيلين كيروين أوكونر التي كانت تثق بي وتحفزني على الدوام، وأن أشكر أمي التي كنتُ ومازلتُ معجبةً بها،

وأحاول محاكاتها لأنها غايةٌ في اللطف والكرامَة والجمال والأناقة.
وأشكر خالتي هيلين أوكونر، التي كانت هي الأخرى تثق بي وتنصحنني
وتشجعني، ولم تضن عليّ بالحنان والدعم والتوجيه. وأشكر والدي:
رونالد بومان، الذي علّمنا -وهو الرجل العصامي- كلُّ ما يستطيع،
وكان -من حيث لا يدري- مصدرَ إلهامٍ لي شخصياً. والشكر لصديقي
المحترم والمُشرف على عملي: جون ميهوس، الذي لولاه لما تحقّق شيءٌ
من أعمالي. والشكر لابني بومان، الذي غيرَ حياتي إلى الأبد منذ أن
جاء إلى هذا العالم، والذي كان يحفّزني لأكون تماماً كما أستطيع أن
أكون. والشكر أخيراً لتوأم روحي وحبّبي مدى الحياة: جي، الذي وثق
بي، وبعث الطمأنينة في نفسي، وساندني وأحبني في كلِّ حال.





نصویر
أحمد ياسين
تویٹر

@Ahmedyassin90

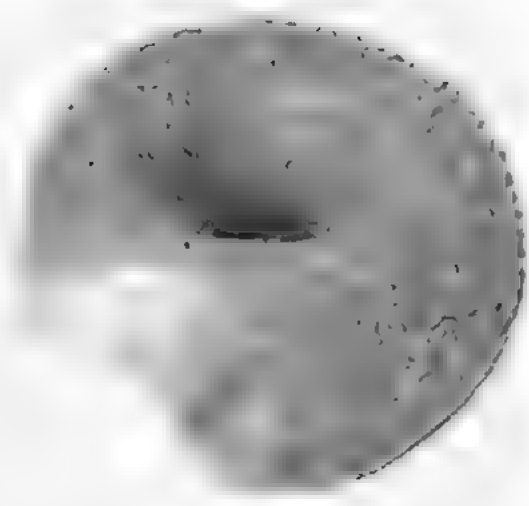
المحتوى

11.....	الفصل 1: أشياء صغيرة لكنها تعني الكثير
33.....	الفصل 2: تقديم الأشخاص
53.....	الفصل 3: حديث المجاملة
75.....	الفصل 4: لقاءات العمل الجماعية
97.....	الفصل 5: مهارات الاتصال بالهاتف
117.....	الفصل 6: البريد الإلكتروني
137.....	الفصل 7: المهارات المتعلقة بالدعوة إلى الطعام
161.....	الفصل 8: تقديم العروض
185.....	الفصل 9: الاجتماع
205.....	الفصل 10: مسائل تتعلق بالجنسين
221.....	الفصل 11: اللباس
245.....	الفصل 12: بطاقات العمل
259.....	الفصل 13: آداب السفر وقواعد السلوك الدولية
289.....	لمحة إلى حياة المؤلفة



نصوير
احمد ياسين
توبير

@Ahmedyassin90



أشياء صغيرة لكنها تعني الكثير

تَنَافَسَ مُسْتَشَارَانِ فِي الظَّفَرِ بِزَبُونٍ يُؤَمِّلُ مِنْهُ رِبْحٌ كَبِيرٌ؛ وَبَغِيَّةٌ اتَّخَذَ قَرَارَ نَهَائِيٍّ، دُعِيَ هَذَا الزَّبُونُ الْمُحْتَمَلُ إِلَى غَدَاءٍ عَمَلٍ مَعَ كُلِّ مَنْهُمَا.

أَمَّا الْأَوَّلُ، فَارْتَدَى لِدَعْوَةِ الْغَدَاءِ لِبَاساً خَاكِياً، وَانْتَعَلَ حِذَاءً بُنِيّاً تَحْتَهُ جُورْبَانِ لَهَا تَقَاطِيعٌ مَلَوْنَةٌ، وَلَبَسَ سِتْرَةَ رِيَاضِيَّةً غَيْرَ رَسْمِيَّةٍ مِنْ دُونَ رِبْطَةِ عُنُقٍ وَبِالْجُمْلَةِ، فَقَدْ كَانَ لِبَاسُهُ دُونَ لِبَاسِ ضَيْفِهِ. وَكَانَ اهْتِمَامُهُ مَنْصِباً عَلَى مَنَاقِشَةِ شُؤُونِ الْعَمَلِ طَوَالَ مَدَّةِ لِقَائِهِمَا فِي الْغَدَاءِ. وَكَانَ فِي أَثْنَاءِ مُتَابَعَتِهِ الْيَلَابِغَةِ لِمَجْرِيَّاتِ الْأُمُورِ يَسْعَى إِلَى الْحَصُولِ عَلَى إِجَابَاتٍ عَمَّا كَانَ قَدْ عَرَّضَ وَنَوَقَشَ فِي غَدَاءِ الْعَمَلِ.

وَأَمَّا الْآخَرُ، فَقَدْ ارْتَدَى لِبَاساً فَاحِراً يَفُوقُ فِي مَظْهَرِهِ لِبَاسَ زَبُونِهِ الْمُحْتَمَلِ. وَكَانَ يَدْرِكُ أَهْمِيَّةَ الْفُرْصَةِ الْمَتَاحَةِ لَهُ لِبِنَاءِ ثِقَةٍ مُتَبَادِلَةٍ مَعَ

الزبون، وإنشاء علاقةٍ معه. لم يفترض أي شيءٍ سلفاً، وأعدَّ كلَّ ما يلزم لهذا اللقاء. وصل إلى المطعم قبل الموعد المحدد، وكان قد اختار هذا المطعم بعد أن عَلِمَ أنه من المطاعم المتوقَّع أن تكون مفضَّلةً لدى زبونه. طَلَبَ مائدةً خاصةً ومعهما فريق الخدمة، ورَتَّبَ أماكن الجلوس، وترك أفضل المقاعد لزبونه. وتعرَّفَ أسماء فريق الخدمة، وموقع دورات المياه، وأجرى ترتيباتٍ بحيث يَضمن عدم وصول الفاتورة إلى الطاولة أبداً. انتظرَ لدى الباب للترحيب بضيفه، ولَمَّا حَضَرَ الضيْفُ قدَّمه في الدخول والجلوس إلى الطاولة. وراح يطلب ألوانَ الطعام مع ضيفه متفاضياً تماماً عما يشتهيهِ هو من أطباق. تضمَّنت المناقشاتُ الشؤون العائلية، وبرامجَ قضاء العطل، والأنشطة الصيفية، والسفر، والشارَّة التي يضعها على سترته، وبعض القضايا السياسية الخفيفة. ولم يناقش مع زبونه موضوعَ العمل إلا في نطاق تأكيد خبرته، وبأساليب معيَّنة يَعْلَم أنه يمكن أن يساعد زبونه المحتمل الجديد بها.

بعد الغداء، عاد إلى مكتبه ودَوَّنَ مذكرةً صغيرةً من ثلاث جُمَل، استعمل فيها قرطاسيةً فاخرة تحمل الحروف الأولى من اسمه، وشكَّرَ الزبونَ على تناول الغداء معه، معرباً عن أمله في حصول فرصةٍ للعمل معه.

فإذا افترضنا أن جميعَ العناصر الأخرى كانت متماثلةً لدى المستشارين، فأَيُّهما سيظفر بالعمل في اعتقادك؟ نحن نعتقد أن الثاني هو الذي سيستأثر به. لماذا؟ لأنه تنبَّه إلى الأمور الدقيقة؛ وإلى الوسائل الصغيرة التي استطاع أن يُميِّز بها نفسه، ويجعل زبونه المحتمل يشعر

بقيمته وخصوصيته. هذا التنبيه إلى التفاصيل والأمور الدقيقة يساعده على التمييز على منافسه، ويُنشئ عروة من الثقة مع زبونه المحتمل.

صحيح أن تحرّي دقائق الأمور أداة فعّالة في العمل، غير أن ذلك لا يعني أن المجاملات وحدها تدخل في صلب العملية الواعية لصنع القرار. فقليل هم الذين يمنحون عملاً لمجرد أنهم كَوّنوا انطباعاً حسناً عن تصرفات شخص ما. وهذا يفسّر عنصرًا ضمنيًا مفهوماً في عملية صنع القرار: وهو أن الأفعال، مهما بدت صغيرة وغير مهمة، لها أثرٌ كُليٌّ في الملاحظة. ذلك أن الأمور الدقيقة هي مفاتيح تُفصح عما هو أكبر منها. إنها تُظهر الشخص الذي يتروّى في عمله، ويتجشّم عناء دراسة فيضٍ من التفاصيل وتنفيذها. وهي تلفت الانتباه إلى الأشياء الصغيرة التي تُبرز اهتماماً واحتراماً حقيقيين. وسيلاحظ المتلقّي ويتساءل: ما الذي يحمل هذا الشخص على التروّي وبذل الجهد واحتمال عناء التعلّم والتدرّب والإتقان ثم التنفيذ؟ إذن فأنا أريد أن أبرم عملاً مع هذا الشخص الذي يتميّز باليقظة والوعي والاهتمام بالتفاصيل.

في مجال العمل، ليس ثمة ما هو صغيرٌ في الأشياء الصغيرة، وليس فيها ما هو غير مهمّ. أما آدابُ السلوك فهي أكثر من مجرد عرض جذّابٍ للتصرفات الجيدة، إنها أداة حاسمة في العمل؛ فهي مجموعة إشارات ترسلها لتُظهر الاحترام، وتبعث الطمأنينة في النفس، وتكسب الثقة التي تمنحك حقّ تحسين العلاقات. وهذه هي دعائم النجاح في عالم الأعمال.

ولحسن الحظ، فإن هذه الأمور الدقيقة والأشياء الصغيرة، ليست صعبةً المنال كما يَظُنُّ البعض، بل إنَّ لديَّ نظاماً لمعرفتها والتعامل معها. يقوم على أربعة أركان (Four Cs) هي: الثقة Confidence، والتحكُّم Control، والإسهام Contribution، والاتصال Connection. فإذا مارستَ كلاً منها بوعي وتروٍّ، وكنتَ متقناً لها في نهاية المطاف، أصبحتَ جزءاً منك ومن سَمَتِكَ الشخصي. ومن شأن هذه الأمور الدقيقة أن تجعلك متميزاً على المستوى الشخصي والاحترافي إذا ما نفَّذتها بطاقة إيجابية وحماسة حقيقية وإخلاص، وستجد أثرها في حركات جسمك واتصالك البصري وتصرفاتك.

لنبدأ بالركن الأول: الثقة، التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه. والثقة هي كل ما يتعلَّق بإظهار الطاقة الإيجابية، والروح المعنوية العالية، والمواقف العملية. وهي تأتي من الداخل. وإذا إن باستطاعة أي شخص أن يُشيع جوَّ الثقة؛ فإن ذلك يتطلَّب دُرْبَةً طويلةً لِمَلِكِ زمام الخطوات الكثيرة والأمر الدقيق المتعلِّقة بها، بحيث يرى الآخرون أن أفعالكَ وتصرفاتكَ صادقةٌ ومعقولةٌ وجديرةٌ بالثقة. ذلك أنه إذا كانت أفعالكَ غيرَ صادقة، فإنك تُعطي انطباعاً بأنك متكلِّفٌ ومتصنَّعٌ وغيرٌ طبيعي. وهذا بدوره يقود إلى قَطْع الاتصال بينك وبين الآخرين. لذا فمن الضروري أن تتدرَّب على هذه الأمور الدقيقة وتمارسها وتتضلَّع منها ومن سلوكك الدالُّ على ثقتك بنفسك، بحيث تصبح جزءاً لا يتجزأً منك ومن أسلوبك الشخصي. وإن إشاعة جوِّ الثقة يساعد على تعزيز تقدُّم العلاقات، والعكس بالعكس. وكذلك فإن إظهار الثقة بالنفس (أو

عدمه) سيؤدي في النهاية إلى إقامة (أو فسخ) المقابلات أو اللقاءات أو العلاقات أو الصفقات الخاصة بالعمل، علماً بأن الطاقة الإيجابية والثقة والتحكم لا بدّ من أن تكون حاضرة منذ اللحظة الأولى في أيّ علاقة عمل ناجحة.

عندما أدخل قاعةً لتقديم عرضٍ ما، أبدأ بافتتاحيتين متشابهتين، تختلف إحداهما عن الأخرى بقوتها وتوكيد كلماتها:

1. «هاي. اسمي جودي. سأحدث اليوم عن الحضور الاحترافي، ودور إشاعة الثقة بالنفس والتنبّه إلى الأشياء الصغيرة في المساعدة على تميّزكم في العمل».

عندما أقول هذه الافتتاحية بلهجةٍ ودّيةٍ لكنها غير لافتةٍ أو مشوّقة، وبعيون جامدةٍ تقتصر إلى أيّ تعبيرٍ في الوجه، فمن الطبيعي أن أقابل من الجميع بتحدياتٍ كامدة. فإذا بدأت ثانيةً، وأظهرتُ في هذه المرة الثقة بالنفس وقوّة الشخصية والطاقة العالية، وأطلقتُ كلماتي بالتوكيد المناسب، مع إجراء بعض التعديلات، خرجت افتتاحيتي هكذا:

2. «مرحباً بكم! اسمي جوديث بومان، مؤسّسة شركة مستشاري آداب السلوك الدولية. نحن مختصون بالحضور الاحترافي والأمور الدقيقة، والأساليب التي يستطيع رجال الأعمال أن يتميّزوا بها في العمل».

هذه الافتتاحية الثانية، منطوقةً بطاقةٍ عاليةٍ وحماسةٍ وصدق، تعبرُ بحق عن أسلوبِي المميّز لشخصيّتي، وذلك بتوظيف كلمات استطاعت

أن تنقل أفكارى الأساسية. وأهم من ذلك، أنها أعطت صورةً صحيحةً عن ثقتي بنفسى وطاقتي.

من هنا فإن الافتتاحية الثانية تلقى دائماً قبولاً حسناً، ويتجذب الجمهورُ نحوها سريعاً. وتجِد الآن في القاعة طاقةً إيجابيةً مشاركة، وحضوراً متلهفين لتلقي الشيء التالي. أرى ابتساماتٍ باديةً على الوجوه، وإيماءاتٍ إيجابية، وألحظ كثيراً من الحضور يتقدمون ليجلسوا في مقاعدٍ أمامية. لقد ملكت انتباههم، الذي لم يكن ردةً فعلٍ مفاجئة. لا شك في أن الثقة جذابة! فالثقة بالنفس والطاقة الإيجابية هي ما يجذبنا نحن البشر تلقائياً. وعندما نرى شخصاً يُظهر الثقة بالنفس والطاقة الإيجابية، فإننا نَعُدُّه بالفطرة الشخص الذي نريد أن نتواصل معه.

ثمة عنصرٌ مهمٌ يتعلّق بالثقة بالنفس، وهو المحافظة على الاستمرارية، حتى خارج نطاق العمل. ماذا لو أني قابلتك في الطريق وبادرتك: «مرحباً جاك، كيف حالك؟» فأجبت: «دعني وشأني، فأطفالي مريض، ولديّ مشكلةٌ أخرى مع زوجتي، وسيارتي بحاجة إلى مزيدٍ من الإصلاحات، وأظنُّ أنني ربما أُسرح من عملي». لا شك في أنني سأكون انطباعاً محدداً عنك. ولكن، إذا سألتك السؤال نفسه، وأجبت على الرغم من كلِّ ما تعانيه: «أنا على خير حال: أشكرك يا جودي على سؤالك. وأنتِ كيف حالك اليوم؟» في هذه الحالة سأكون انطباعاً مغايراً. وسؤالي الآن: إلى أي شخص تجد نفسك أكثر انجذاباً؟ من الواضح أن الجواب هو: الشخص الثاني: لأن الثقة بالنفس والطاقة الإيجابية هما قوةٌ جاذبة.

إنهما عاملان يؤخذان بالحسبان في تطوير أي علاقة. والمفارقة هنا أنه كلما زاد تَظَاهَرُكَ بالدور المنوط بك وإعطاؤكَ صورةً صحيحةً عن موقفٍ إيجابيٍّ، أصبحتَ بالطبع أكثرَ إيجابية. فالثقة بالنفس وإظهارُ الطاقة الإيجابية هما قوتان فعالتان.

ويمتلك خبراءُ الأعمال المحترفون قدرةً كاشفةً «راداراً» يعرفون بها مستوى ثقتك بنفسك لمجرد أن يصافحوك أول مرة. إنهم يراقبونك: كيف تمشي في الغرفة، وكيف تقف، وماذا تلبس، وهل تستعمل الاتصال البصري. ويلاحظون كذلك الطريقة التي تجلس بها، وكيف تحرك يديك. كلُّ هذا يدلُّ دلالةً وافيةً عنك، ويكونُ موقفاً لمجمل علاقاتك.

إليكم المثال الآتي: كنتُ مدربةً في مسابقة جمال الفتيات (في سيراكيوز، نيويورك)، وأنا الآن من حُكَّامها. أذكر أنني دنوتُ من أحد أكثر الحُكَّام خبرةً بعد المسابقة الأولى حيث كنتُ أدربُ المتسابقات، وقلتُ له إنني أعمل في تدريب المتسابقات، وإني شديدة الارتباك في مسألة اختيار الفتاة الفائزة. «كيف تقررُّون أن فلانة هي أفضلُ المرشَّحات؟ فأنا أعمل مع هؤلاء الفتيات، وكلُّهنَّ جميلاتٌ ووضيئاتٌ وموهوبات. فكيف تتخذون قراركم؟» فأجابني: «لا شك في أن للمقابلة دوراً حاسماً؛ ولكنني مع ذلك أعلم الفائزة منذ اللحظة التي تخطو فيها من الباب إلى أن تجلس في مواجهتي». لقد كان يتحدث عن الثقة بالنفس، والحضور، والطريقة التي يتحركُ بها الشخص. فالوضع الجسدي للمرأة، وسلوكه، وطريقة وقوفه ومشيه ولغة جسده وسَمَتَه الشخصي كُلُّها تدخل في مزيج

واحد. ولا شك في أن الثقة بالنفس والجمال الداخلي يبرزان للعيان مباشرة دون الحاجة إلى أن يتكلم المرء كلمة واحدة.

كان رأي حَكَم المسابقة مفيداً. ولندكر دوماً أننا خاضعون للتقييم باستمرار في سياق أعمالنا، بل وفي حياتنا كلها. وإن هذا الانطباع الأول، وهذا التقييم الأولي، وربما الاتصال، كل ذلك يعطي معلومات مهمة عنك لزبونك المتوقع. على أن قدرتك على أن تفيض بالثقة بعدُ أمراً حاسماً، ولو لم تشعر بذلك. وأكرر ثانية أن الأمور الدقيقة والأشياء الصغيرة، التي تتحد لتبرز هذا الانطباع الأولي المهم، يمكن أن تعني كل شيء.

الركن الثاني هو التحكم. كثيراً ما أسأل: من الذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الودية من مثل: أحاديث المجاملة، أو المصافحة، أو الجلوس؟ ويتساءل الكثيرون: هل ينبغي أن تُبنى هذه الأمور على أساس العمر أو المنزلة أو الجنس؟ الجواب: في شؤون العمل لا ترتبط، في الأعم الأغلب. أي من هذه الأمور بالعمر، أو بالجنس، أو بمرتبة الشركة، أو بوضعها. وأياً كان البادئ بالمصافحة، فإن الاتصال البصري أو الحديث هو الذي يأخذ بزمام المبادرة وإحراز التحكم، الذي ينبغي أن يكون مقصداً في أثناء عملية بناء العلاقات. وإن الشخص الذي يُمسك بزمام التحكم هو الذي يحتفظ لنفسه بفرصة الاحتفاظ به طوال الاجتماع. بدءاً من الترتيبات الأولية، وانتهاءً بجدول الأعمال ومعالجة الأسئلة والاعتراضات وغيرها. ولا شك في أنك تريد أن تكون ذلك الشخص الذي يبادر ويُحرز

التحكُّم ويحتفظ به. فالتحكُّم هو كلُّ ما يتعلَّق بالتركيز. وبأخذ المبادرة. وتحديد الغايات سعياً إلى تحقيق النتيجة المرجوة.

يمكنك الاحتفاظ بالتحكُّم عن طريق الاطلاع على قواعد ترتيبات العمل ومعرفة آداب السلوك الحقيقية من قبيل: متى تبدأ بالمصافحة، كيف توجد اتصالاً بصرياً ومتى، كيف تُجري المحادثة، كيف تُفاوض وتعامل مع الاعتراضات، وكيف تتلقَّى الأسئلة، وغيرها. وبالطريقة التي تحاول بها إنجاز ذلك تكسب الثقة وتُشيع الطمأنينة.

ومن الطرائق الفعَّالة لإظهار حُسن تحكُّمك اختيارك ترتيبَ أماكن الجلوس. تأمَّل مجلسَ القاضي في المحكمة وهو يجلس على كرسيٍّ كبيرٍ متميِّز فوق منصةٍ مرتفعة، مشرفاً على سائر الحضور. فالأشخاص الذين يجلسون في غرفة المحكمة ينظرون إلى القاضي باتجاه الأعلى، وهو ينظر إليهم باتجاه الأسفل وهو يُصدر أحكامه. أما كرسيُّ القاضي فهو في مواجهة الباب دوماً، حيث يبقى على اطلاعٍ كاملٍ على كلِّ مَنْ يدخل ويخرج من قاعة المحكمة كي يبقى في موقع التحكُّم. إن ترتيب أماكن الجلوس في المحكمة ليست عَرَضِيَّةً، بل إن دلالتها دقيقة جداً وقويَّة أيضاً.

وعندما تجلس في عملٍ ما، حاول أن تحدّد مقعد التحكُّم وتجلس عليه -وهو المقعد الذي يقع في مواجهة الباب- وذلك للأسباب نفسها التي ذُكرت آنفاً. وكلما ازداد التحكُّم لديك، ازداد إيصال مقصدك إلى شريكك في العمل، ونلت الثقة والاحترام.

ومن الضروري أن يكون التحكم في مرحلة مبكرة من إقامة العلاقات. سمعتُ سيدة الأعمال كارولين كيبشر وهي تتحدث مرة عن المزية التي كانت قد حصلتُها بواسطة المبادرة إلى حركة تحكُّمية. اشتهرت السيدة كيبشر بظهورها في فيلم The Apprentice (تلميذ الصنعة). ولكنها كانت -قبل تصوير الفيلم بمدة طويلة- المرأة الوحيدة في اجتماعات مؤسسة ترامب Trump، وبحكم أنها امرأة، كان زملاؤها المهذبون ينزلون عند رغبتها في أن تدخل إلى غرفة الاجتماع أولاً، ويتركون لها فرصة اختيار مقعدها أولاً. فكانت السيدة كيبشر تقوم بحركة تحكُّمية عن طريق اختيار موقع القوة؛ وهو المقعد الملاصق للسيد ترامب إلى يمينه. وأصبح هذا المقعد فيما بعد يُعرَف بمقعد السيدة كيبشر. وبذلك أصبح الشعور السائد هو أن السيدة كيبشر هي الشخص الأكثر أهمية بعد السيد ترامب. ولقد تولَّد هذا الشعور ببساطة نتيجة شغل هذا المقعد؛ فقد انتهزت السيدة كيبشر الفرصة، وأمسكتْ بزمام التحكم.

الركن الثالث هو الإسهام. عندما تُدعى إلى اجتماع أو مناسبة اجتماعية أو ندوة في مكان ما، فيجب أن تُعدَّ العدة للإسهام في المساعدة على إنجاح هذا الحدث. وعليك أن تقاوم الدافع الذي يدعوك إلى أن تربتَ على كتِف زميلك قائلاً: «دعنا نذهب، إنها مجرد 15 دقيقة نقضيها في حضور الاجتماع، ثم نعود أدراجنا». فهذا يفوت فرصة ذهبية. وإن أنت اتخذتَ -في أثناء هذه الدقائق الخمس عشرة- طريقاً قاصداً إلى مائدة الطعام أو الشراب، فهذا يعني أنك قدِمْتَ بقصد الأكل والشرب، لا بقصد الإسهام واللقاء ومخالطة المجتمعين.

وأرجو أن يكون معلوماً أن لا أحد يدعونا إلى اجتماعٍ عملٍ في أي مكان لأنه يعتقد أننا بحاجة إلى طعامه وشرابه؛ إنما ندعى لأحدٍ سببَيْن:

1. إما كطريقةٍ ليقال لنا شكراً لكم على عملكم.
2. وأما لاعتقاد الآخرين أن لدينا شيئاً يمكن أن نُسهم فيه.

إنها حقاً مسؤوليتنا للمساعدة على إنجاح المناسبة، وبالحضور بنفسيةٍ إيجابية.

لقد غرس والداي فينا منذ نشأتنا أهمية الإسهام في أي شيء، بدءاً من ساعة عشاء العائلة، إلى المناسبات الاجتماعية، إلى التصرف في صعيد العمل. وكانت مقولتهما المتأصلة في كل منّا: «توقّع أن تحصل من الآخرين، بقدر ما تعطيتهم». أنا من عائلةٍ مؤلفةٍ من خمسة أطفال. ومنذ أن كنّا صغاراً، كنّا نجتمع على مائدة العشاء، ويُتوقّع منّا أن نكون مستعدين لحديثٍ يتعلّق بالأمور الراهنة. فكُنّا نتحدّث عن أي شيءٍ بدءاً ممّا تعلّمناه في المدرسة في ذلك اليوم إلى الأسئلة المتعلقة بالأحداث الحالية، أو نشارك في كتابٍ ممتع كنا قد قرأناه. لقد تعلّمنا أن نُصفي إلى الآخرين وهم يتحدّثون، وأن نتعلّم منهم. وتدرّبنا على تجاذب أطراف الحديث في العشاء، وكيف نطرح أسئلة غير محدّدة. فكان لزاماً علينا أن نشارك ونُسهم في هذا الوقت العائلي معاً. وكنا ندرك تماماً أننا نتخلّق حول المائدة لمجرد تناول الطعام.

إن هذا الأسلوب المهمّ يقود إلى العمل أيضاً. فانت إذا دُعيت إلى مكانٍ ما، فهذا يعني أن أحدهم يعتقد أن لديك شيئاً ما يمكن

أن تُسهم فيه للمساعدة على إنجاح تلك المناسبة. فكنْ مُدركاً لهذا الأمر ومستعداً لبذل الجهد والإسهام، إذ هذا هو الشيء الصغير الذي يجعلك متميزاً.

الركن الأخير هو الاتصال. لكي تكون على صلةٍ فعالةٍ بالآخر، تحتاج إلى أن تتصل به على جميع المستويات. فالإتصال مع الآخر يساعدك على إقامة علاقةٍ معه، وبناء الثقة به، وتشجّع الآخرين على العمل معك. ومع أن هناك عدداً كبيراً من الطرائق لإنشاء اتصال، فإن أشدها تأثيراً (وأكثرها تجاهلاً في الوقت نفسه) هو عكس الصورة mirroring أي أن تصبح متلوناً كالحرباء. كنْ سريع الاستجابة للأسلوب السلوكي للآخر، ومن ذلك: التصرّف، والصوت، وصفة النغمة، وطريقة السير، والانحناءات، واستعمال الكلمات، وغيرها، وحاول عكس صورة ذلك الشخص، ليسر في اللحظة نفسها، بل بعدها مباشرة. إذ إنه من الضروري أن تكون واعياً لأسلوبك السلوكي، وأن تقيّم الأسلوب السلوكي للآخر بأسرع ما يمكن عند اللقاء. ثم تكيف معه بحيث لا يحدث تنافر، واعمل على تكوين أساسٍ راسخ للعلاقة بينكما.

أذكر أنني واجهتُ صعوبةً عندما كنتُ أكيفُ تصرفاتي لإقامة اتصالٍ ناجحٍ بزبونٍ جديد، إلى أن كوَّنتُ أساساً ثابتاً معه. وكلُّ ذلك حصل دون الحاجة إلى التحدُّث بكلمة واحدة!

وأخيراً، وبعد جهدٍ كبير، حوِّلتُ بعقد لقاءٍ مع رجلٍ يملك عدة محطات إذاعية. أردتُ أن أكتشف وجودَ أيِّ اهتمامٍ لديه بمسلسلات معدّة

للإذاعة، وكنتُ راغبةً حقاً أن يجري هذا اللقاء على أحسن ما يكون. وفي النهاية نجحتُ في إقامة اتصال عبر طرفٍ ثالثٍ مشترك، وحصلت على موعد. ومع ذلك، عندما وصلتُ كانت هناك بعض العوائق.

رحّب بي مُضيفي بتكلّف، ومدَّ يده متجافياً لمصافحتي فكان هذا أول عائقٍ ماديٍّ بيننا. ثم دعاني إلى مكتبه، وطلب مني الجلوس. ولم يكن لديَّ خيارٌ سوى أن أجلس في الجهة المقابلة له. انتظرته حتى جلس، ثم جلستُ. كنتُ أرقّب حركات جسمه وهو ينحني نحو الخلف في كرسيه الكبير الوثير، ويثني ذراعيه أمامه حاجباً نصفه العلوي، ويضع راسه رجله اليسرى فوق ركبته اليمنى. فكان هذا أيضاً عائقاً ثانياً بيننا. وهكذا وُجدتُ هذه العوائقُ الكثيرة ولما يبدأ الاجتماعُ بَعْدُ.

جلستُ في الجهة المقابلة له بوضعيةٍ احترافيةٍ صحيحة، متوجّهةً نحو الأمام ناصبةً ظهري الذي شكّل مع مسند الكرسي الحرف «V». متّجهةً بكُلّيتي نحو مضيفي، اعتقاداً مني بأن معرفة وضعية الجلوس الاحترافية الصحيحة سمةٌ مميزةٌ في آداب السلوك الملائمة في العمل. كنتُ أجلس على الكرسي متوجّهةً نحو الأمام وتُلتاي نحو الخلف لأظهر اهتمامي بحركات جسمي. أما ساقي فتدلّتا بمظهرٍ لائقٍ إلى اليمين، وأما يداي فإحدهما تمسك بمعصم الأخرى فوق ركبتيّ. وبذا كانت جلّستي كاملةً الاعتدال ومقبولةً تماماً.

غير أنني، لما وجدتُ هذا الجفاء في حركات جسمه (لغة جسده)، أدركتُ أن عليَّ أن أقوم ببعض التغيير، وإلاّ فإن هذه العوائق ستبقى،

ولن نتوصل في نهاية المطاف إلى عقد صفقة عمل. فكَّرتُ: «كيف أتمكن من إزالة هذه العوائق بحيث أستطيع البدء بالتواصل مع هذا السيد؟».

أنا أعتق المقدمة المنطقية القائلة: إن الجمال في معرفة القوانين هو معرفة متى يُسمَح بخرقها. وهكذا خرَّقتُ القوانين: غَيَّرتُ وضعية جلوسي، وأسندتُ ظهري إلى الكرسي، وجعلتُ قدميَّ إلى الأمام، وأرسلتُ يديَّ تتدليان إلى جانبيَّ.

فلما تحركتُ حصلتُ لديه استجابة: فَأَنْزَلَ قدمه إلى الأسفل، وأزال تشبيك يديه. واعتدل في جلسته على كرسيه، وأمسك قلمه. عندها جلستُ نحو الأمام، وطلبتُ الإذن بإبداء بعض الملاحظات، ولم أفترض شيئاً في أثناء عملية بناء العلاقة، وأظهرتُ له غاية الاحترام. فقال نعم: وأخيراً ها نحن على اتصال. وهكذا سارت أمور اللقاء على ما يرام.

ما الذي جعل هذا اللقاء ناجحاً؟ إنها قدرتي على قراءة الأساليب السلوكية وتأويلها، ومعرفة متى يُسمَح بخرق القوانين في سبيل إنشاء اتصال، وعكس صورة حركات الجسم والسلوك. ولو أنني لم استعمل هذه الأشياء الصغيرة لتفعل فعلها، لكانت النتيجة أنني لن أتمكن أبداً من تجاوز العوائق التي وضعها، ولَلَقِيتُ جميع أفكارِي ومقترحاتي الجيدة المتعلقة بالعمل أذناً صمّاً. فبفضل عكس الصورة والتكيف في سبيل الاتصال بالآخرين، كنتُ قادرةً على ضمان مزاجٍ منفتح لهذا السيد، وتحسين جوِّ اللقاء، وبناء العلاقة، فأبرام الصفقة.

هذا وإن الإخفاق في الاتصال وعكس الصورة يمكن أن يؤثر سلباً في العمل، بل قد يكلفك خسارة الصفقة.

واليكم قصة أخرى توضح أن عكس الصورة يمكن أن يؤثر في عقد الصفقات. كان لدي موعد لتناول الغداء مع سيّدة كنت أفكر في تعيينها مستشارة في مجال العلاقات العامة. سافرت إلى نيويورك لهذا اللقاء الذي ربّته هذه السيدة في مطعم غاية في الفخامة. كنت تواقّة جداً إلى هذا اللقاء، لكثرة ما وردني عنها من تزيّكات.

ومع كل ذلك، عندما جرى اللقاء الأول كان هناك إخفاق في حصول اتصال؛ إذ لم تكن مرتدية الزيّ الاحترافيّ المناسب، ولم تكن متجمّلةً بزيّنة. وفي حين أنني كنت في أبهى صُوري، كانت هي غير مبالية البتّة بلباسها وسلوكها وطريقة كلامها. فقد كانت تتحدّث ببطءٍ شديدٍ إلى درجة أنني كنت أجد نفسي أتمم جمّلها. وبدلاً من أن تتكيّف هي مع إيقاع حركتي ومستوى طاقتي وحركات جسمي لتظفر بإقامة عملٍ معي، فقد أحبطتني وأغضبتني. فحصل تناقضٌ بيننا كانت نتيجته أننا لم نخفق في إنشاء علاقة اتصالٍ فحسب، بل أخفقنا حتى في قول كلمةٍ واحدةٍ تتعلّق بالعمل.

إن مبدأ عكس الصورة ليس فكرةً جديدة؛ فقد كان بنيامين فرانكلين مشهوراً في قدرته على التكيّف بأساليب زملائه وبيئتهم. ولما زار الغرب الأوسط من الولايات المتحدة، أو فيلادلفيا، تزيّياً بزيّهم، ولبس القماش الخشن والقبعات المدفّئة كي ينسلك في زميرتهم. ولكنه

عندما زار بريطانية غير أسلوب لباسه وعكس صورة النبلاء الأشراف. وبهذا العمل استطاع أن يجامل مُضيفيه بإطراءٍ مهذب، وأن يبدي لهم بأسلوبهم الخاصُ بهم وبثقافتهم احترامه لهم من دون أن يتكلم. وأوصل، بواسطة الأمور الدقيقة المتعلقة بلباسه، رسالة بأنه يدرك أين كان، ومع مَنْ كان يتحدث. لقد أدرك أن على المرء إذا أراد أن يقيم علاقةً مع الآخرين بنجاح، وأن يتّصل بهم بنجاح، أن يصبح متلّوناً وعاكساً للصورة.

إضافةً إلى الأركان الأربعة المذكورة آنفاً، هناك مجموعة فرعية من الأشياء الصغيرة تدرج تحت الأسلوب الشخصي. إذ إن الأسلوب الشخصي وحده لا يمكن أن يصل بك إلى مقصدك: غير أنه إذا ضُمَّ إلى هذه المهارات الأخرى سيساعدك على الارتقاء درجةً نحو الأعلى، وستجد نفسك متميزاً على الصعيد الاجتماعي وعلى صعيد العمل. وريثما تتضلع من جميع هذه الأمور الدقيقة الكثيرة وتمتلك ناصيتها، وهي عملياً خطواتٌ تحتاج إلى أن تتدرّب عليها وتمارسها إلى أن تصبح جزءاً منك ومن أسلوبك الشخصي، ينبغي أن تتنبّه على أن إظهار هذه الأمور الدقيقة وحدها سيعطي انطباعاً بأنك متكلّفٌ وغير طبيعي، وستنقطع عندها أسباب اتصالك بالآخرين. لذا فإن تطوير أسلوب التعامل الشخصي يتطلب دراسةً وبحثاً. انظر دوماً إلى الأشخاص الذين تُكبرهم والذين هم محلُّ احترامك، كيف يلبسون، ويتحرّكون، ويتحدّثون، ويجلسون، ويعاملون الآخرين؟ لترى أن تطوير أسلوبك الشخصي يحتاج إلى تدريبٍ كبير، وعزمٍ

وتصميم. وإن فهمَ شخصيتك معادلٌ لإظهار ثقتك بنفسك وإشاعتها لكي تتصل بالآخرين.

على أن الأسلوب الشخصي ليس مجرد ثياب ترتديها؛ إنه يتعلّق بسلوكك والطريقة التي تُقدّم بها نفسك إلى العالم. إنه «الذات» التي يراها الآخرون فيك، والسمعةُ الحسنةُ في الحياة اجتماعياً ومهنياً. إنه «الرسالة» المُقنعةُ التي تبثّها، والإحساس النافذ الذي يفصح بإسهاب عن شخصيتك وطريقتك. ولا شكّ في أن تعلّم جمّع هذه الأمور الدقيقة كلّها معاً لكي تصبح جزءاً منك ومن أسلوبك الشخصي وأنت تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح، يُعدّ فناً من الفنون. فإظهار طاقتك الإيجابية وحماسيتك وصدقك في سلوكك وأسلوبك الشخصي هي ميولٌ داخلية تُحثُّ قدرتك الإيجابية، إضافةً إلى أنها تعزّز رسالتك وجهودك الكلية.

ولا بدّ بعد ذلك من أن تضع أسلوبك الشخصي، وجميع هذه «الأشياء الصغيرة» المذكورة في هذا الكتاب موضعَ الممارسة العملية، لا بقصد استعمالها وقت الحاجة فقط، بل لكي تكون جزءاً من عاداتك المنتظمة، وأن تمارسها كثيراً وترسخها لتصبح جزءاً منك ومن أسلوبك الشخصي.

على أن الأمور الدقيقة حاسمةٌ أيضاً عندما يكون اللقاء في مكتبك. وإليك قائمةٌ بالأشياء الصغيرة التي يمكن أن تعني كل شيء عندما تستقبل زائراً:

➤ أغلق باب مكتبك بعد أن تدعو أحداً إلى الدخول.

❖ لا تردّ على الهاتف في أثناء الاجتماع؛ اضبط الهاتف على وضعية تحويل المكالمات.

❖ لا توقّع أوراقاً أو وثائق، ولا تتفقّد البريد الإلكتروني. ولا تلتفت إلى أيّ مهمةٍ أخرى في المكتب مادام الزائر في مكتبك.

❖ ابدأ بحديث مجاملةٍ قبل الدخول في الحديث عن العمل.

❖ سلّ زائريك عن أحوالهم، ورحلاتهم، وعائلاتهم... فأنت بذلك تعينهم على الشعور بالارتياح وتتمية العلاقة فيما بينكم.

❖ رتب مقاعد مكتبك سلفاً بحيث يكون مقعدك في موضع «التحكّم». وبحيث لا تكون هناك عوائق بينك وبين الشخص الذي تحاول إقامة علاقة معه. واجعل مقعدك بحيث تجلس مع زائريك بشكل زاويّ، لا مواجهة.

❖ لاحظ الإشارات القوية الصادرة عن حركات جسم زائريك. أنشئ اتصالاً معه واعمس الصورة، أو اتّخذ قراراً بخرق القوانين في سبيل إنشاء الاتصال.

❖ تحدّث بحسب مستوى زائريك، وجارهم في خطواتهم، وكلماتهم. ونبراتهم، وطريقة أدائهم.

❖ تأكّد أنك على مستوى زائريك في أثناء الجلوس والوقوف، ما لم ترغب في تسخير ارتفاعك للتهويل على الشخص الآخر.

☞ ينبغي أن يُقدِّم المُضيفُ ما يدلُّ على حُسن الضيافة، كالماء أو القهوة؛ ومع ذلك فإن المحترف الذكي ينبغي أن يعتذر عن الضيافة بكياسة. على أن اندلاق شيءٍ من الشراب لا يعزِّز سمعتك الحسنة، ولا يُنمِّي العلاقةً باتجاه إيجابي.

إن أيَّ أمرٍ من الأمور الدقيقة التي ذكرناها آنفاً لا يُعدُّ بمفرده شيئاً مهماً؛ ولكنها حين تجتمع معاً، ستساعدك على إضفاء طابع احترافيٍّ متَّسم بالاحترام على الاجتماع الذي تجريه. إنها وسائل بسيطة يمكنك بواسطتها أن تُشعِرَ زائرك بالارتياح، وأن تُظهر له الاحترام، وأن تشجِّعه على الشعور بالثقة لتنمية العلاقة بينكما.

كذلك تؤديُّ الأشياء الصغيرة دوراً مهماً عند زيارتك لأحد الزبائن:

☞ توجه إلى غرفة الاستراحة أولاً، وتفقد كلَّ شيءٍ هناك.

☞ أبرز بطاقة عملك لموظف الاستقبال.

☞ قف في المكان المعدَّ للاستقبال، واحمل حقيبة أوراقك بيدك اليسرى، تاركاً اليمنى حرةً للمصافحة.

☞ دَعْ مُضيفَكَ يتقدَّمك إلى غرفة الاجتماع.

☞ تأكد أن كلَّ شيءٍ تحمله إنما هو لهذا الزبون على وجه الحصر. لذا تجنَّب حَمْلَ حقيبتك الكبرى عند الاجتماع بهذا الزبون، لأن ذلك يورثه انطباعاً بأنه مجرد واحدٍ من زبائنك «الكثُر»، لا أنه زبونك «الوحيد».

❧ دَعْ مُضِيفَكَ يجلس أولاً.

❧ إذا كان لديك خيارٌ بأن يكون مقعدُك في الجانب الآخر من مُضيفك أو على شكل زاوية، فاختر الوضعَ الزاويَّ إذا كنت حريصاً فعلاً على تنمية العلاقة.

❧ إذا أُعطيَتْ فرصة اختيار مكان الجلوس، وأردت أن تُشيعَ التحكُّم، فاختر المقعدَ المقابل للباب. وليجلس الشخصُ المهمُّ إلى يمينك، وليجلس مساعدو المقدم في الجهة المقابلة لك، وبذلك تستطيع «التحكُّم» بالغرفة والاجتماع.

❧ تبادُل بطاقات العمل قبل الاجتماع، وأبقِها بحوزتك، قريباً من حقيبة أوراقك بصورةٍ تمكِّنك من استعمالها بفاعلية.

❧ قدِّم المشاركين في الاجتماع بدلاً من إعلان أسمائهم.

❧ اعرض برنامج عملك المقترح.

❧ انتقِ كلماتك بعناية: فقلْ مثلاً: «مرحباً» بدلاً من: «هاي»، وقلْ: «أعتقد» بدلاً من «أظنَّ»، وقلْ: «ومع ذلك» بدلاً من «ولكن». واستعمل كلمات احترافية وجديَّة.

إن الحديث عن الأشياء الصغيرة سهل، ولكن ممارستها تتطلب وعياً طووال الوقت. تحسَّسْ وَقَّعْ صوتك على السامعين، ولا بأس في أن تجربَ مع أصدقائك وعائلتك، أو حاول تسجيل صوتك. تدربْ على بثِّ الثقة في صوتك، وإظهار الطاقة الإيجابية؛ وإلا فإن نبرتك وأداءك يمكن أن

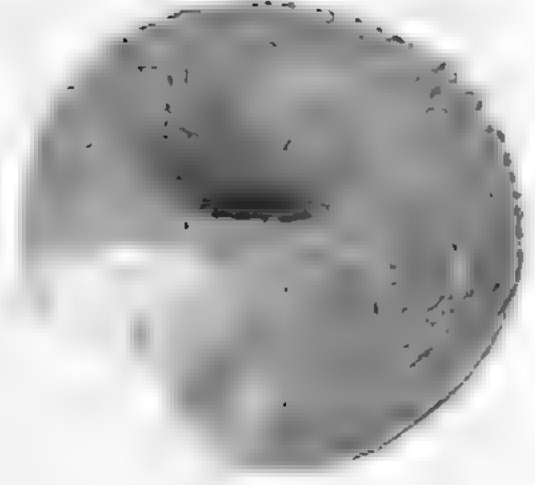
يكون ضعيفاً أو غير مُقَنَّع. وعليك أيضاً أن تتدرَّب على المحافظة على التحكُّم والاتصال وعكس الصورة لإنشاء العلاقة وجَعْل هذه الأشياء الصغيرة تبدو انسيابية وطبيعية وغير متكلَّفة.

إن بعض أكثر الأشخاص نجاحاً في العالم لا يألون جهداً وعملاً طويلاً لاكتساب هذه المهارات. بيل كلنتون مثلاً، أحد أعظم الأشخاص المحبِّين وأكثرهم جاذبية، وأعلاهم أجراً بين خطباء العالم، أمضى سنوات عديدة وهو يتدرَّب على حرفته. فعندما كان حاكم ولاية، كان كثيراً ما يَجْرُ لنفسه النقد والسخرية بسبب تلغثمه. ولكن، مع مرور السنين، وبعد جولاتٍ كثيرة من الدُّربة والتعشُّر، استطاع الرئيس كلنتون صَقْل مهاراته ورفعها إلى الدرجة التي مكَّنَّته من جعل أي شخص يشعر بالارتياح، والثقة بالنفس، وإنشاء الاتصال.

ومن الأشخاص العالميين الذين اكتسبوا مهاراتهم على مدى سنواتٍ من التدريب: جاك لين كيندي التي دُرِّبَت بدقَّة وعناية على الأمور الدقيقة وأسلوب التصرُّف، ليس عندما أصبحت السيدة الأولى فحسب، بل في أثناء طفولتها ومراهقتها. والأميرة ديانا التي كانت تتدرَّب ستة أيام في كل أسبوع، بمعدَّل عشر ساعات في اليوم، مدة سنة كاملة، قبل أول ظهورٍ عام لها بصفتها إحدى أفراد الأسرة الملكية. وكلتا هاتين السيدتين تُعدَّان نموذجاً في اللباقة والأسلوب والمنزلة. وكلتاها تدرَّبتا بحماسة شديدة وإخلاص وتصميم وبُعْد نظر. قد تكون الأشياء الصغيرة صغيرة بالفعل؛ لكنها لا تتحقَّق من غير جهدٍ يُبذَل لتحقيقها.

وأخيراً، إن كلَّ شيءٍ تقوم به في العمل له أثر. وإن المحترف المتفهم سيتذكر في أثناء تنفيذ الأدوار الرئيسة - اللقاءات الجماعية، والاجتماعات، والمفاوضات، والرحلات - أن الأشياء الصغيرة والأمور الدقيقة، إذا وُضعت إستراتيجياً في التطبيق العملي، هي التي تُميز المرء في العمل، وتبني الثقة، وتتمي العلاقات. إنها بالفعل العامل الحاسم في بت إمضاء العمل أم لا.





تقديم الأشخاص

كنت في لقاء عمل جماعي مع زبون جديد محتمل وزبون قديم، إذ طرأ تحول غير متوقع. ويقرر المدير التنفيذي لشركتك القيام بزيارة قصيرة، وإجراء محادثة سريعة. أما الزبون القديم، فإنه لم يلتق المدير التنفيذي مطلقاً، مع أنه يتعامل مع الشركة منذ سنوات عديدة. وأما الزبون الجديد المحتمل، فأنت ترغب في أن تقدمه إلى المدير أيضاً؛ لذا، فإنك تتطلع لإجراء التقديم.

السؤال: أي اسم تقدم أولاً؟

الجواب: قدم اسم الشخص الأكثر أهمية أولاً.

في هذه الحالة، يُقدم اسم الزبون المحتمل أولاً. ومع أن زبونك القديم أكثر أهمية بلا ريب، فمن المستحسن -من باب المجاملة- أن

تقدم اسمَ زبونك الجديد أولاً، دون أن تنسى شُكْرَ الزبون القديم فيما بعد على تفهُّمه للمسألة. وعليك أن تؤخّر اسمَ المدير التنفيذي، وذلك لأنه من دون هؤلاء الزبائن والعمل المتعلّق بهم، لن تكون هناك شركة أصلاً، فضلاً عن مديرها التنفيذي. فإن فعلت ذلك، فاطمئنْ إلى أنك نفّذت تقديماً رسمياً كما ينبغي.

كثيرٌ من الأشخاص لا يدركون مطلقاً أن التقديم في مجال العمل يختلف، في الواقع، عن التقديم في المناسبات الاجتماعية. ومن المهمّ فهُمُّ هذا الاختلاف. وإذا ما نفّذَ التقديمُ الملائم بثقةٍ وعلى الوجه الصحيح، فإنه يجعلك متميّزاً بصورةٍ إيجابية، ويدفع بعملك نحو الأمام. على أنك قد تجد نفسك تؤدّي عدداً من الأدوار في التقديم: فقد تكون الشخص الذي يتولّى التقديم، أو قد تكون أحدَ المقدّمين. ومهما يكن دورك، فإن التزامك بالقواعد يساعدك على التعامل مع أيّ موقفٍ بثقةٍ وتميّز. ذلك أن غرضك هو تسهيلُ إجراء اتصالٍ إيجابي بين شخصين. فخذ هذا الدورَ بجديةٍ، واستعمل الأدوات المناسبة. ومع أن دور التقديم قد يبدو هامشياً قياساً إلى أنشطة العمل الأخرى؛ فهو يجسّد في الحقيقة لحظات حاسمة تبتُّ الروح في علاقة العمل.

أما التقديم في المناسبات الاجتماعية، فبسيطٌ نسبياً: ما عليك إلا أن تذكر اسمَ الشخص الأكثر أهمية، اعتماداً على العمر أو الجنس، ثم تذكرَ صفةً مشتركةً بين أفراد المجموعة. وسيتبدّى مستوى حماسك للتقديم في حركات جسمك وطاقتك ونبرة صوتك. مثال ذلك: «سارة،

هذا صديقي جاك. جاك، هذه سارة. كانت سارة مديرةً لي في شركة XYZ. وكنتُ وِجاك زملاء دراسة في معهد بوسطن. ويسعدني جداً أن سنحت لي الفرصة أخيراً أن أعرفُ كلا منكما بالآخر. لديكما شيءٌ مشترك: فكلاكما عداءٌ نهم». وبعدها تكون حراً في صوغ مخرج لبق، وتنتهي مهمتك.

وأما التقديم في مجال العمل، فيتطلبُ مزيداً من المشقة: إذ إن له صيغةً وبروتوكولاً. فإذا ما تحقق على الوجه الأكمل، كانت النتيجة هي شعورك بالسعادة.

الخطوة الأولى لإجراء تقديم مناسب في مجال العمل، هي أن تُجيد صيغة التقديم. اذكر اسم الشخص الأعلى مقاماً أولاً: «سيد/ سيدة...». فإذا لم تتذكر من أمور التقديم إلا شيئاً واحداً، فليكن هو هذا الشيء. ذلك أن القانون الأساسي الذي يحكم التقديم المناسب في مجال العمل هو: ابدأ دائماً باسم الشخص الأعلى مقاماً. ثم قل: «أعرفُك ب...» (عبارة مهنية)، أو: «أقدم لك...» (عبارة أكثر رسمية)، ثم اذكر اسم الشخص الذي يلي في الأهمية. واعرض بعدها بعض الأمور التي تسهل المحادثة بين الاثنين، من مثل: «أنا أعلم أن أولادكما تقدما إلى المعهد هذا العام»، أو: «أنا أعلم أنكما من المتحمسين للعبة الغولف».

إن كل عنصر من تلك الصيغة له أهميته. وإن معرفة اسم الشخص الذي ستذكره أولاً جزءٌ مهمٌ في التقديم الصحيح. وابتِباع البروتوكول المناسب، وذكّر اسم الشخص الأعلى مقاماً أولاً، تُشعر كلا الشخصين

كليهما بالارتياح، لأنك بينتَ مقامَ كلٍّ منهما والعلاقة بينهما. وإن استعملَ العبارةَ المناسبةَ التي تؤكدُ أهميةَ التقديم - عن طريق الاستحواذ على انتباه الفريقين، وإقامة ارتباطٍ بينهما - يعطي كياسةً احترافيةً لما يستحقُّه هذا التقديم اللائق. وأخيراً، فإن مسؤوليتك - بصفتك المقدم - هي أن تضمن أن تأخذ المحادثة بين الشخصين مجراها. وغالباً ما يكون الموضوعُ الذي لا علاقة له بالعمل هو الاختيار الأنسب كتوطئةٍ للولوج في الموضوع.

إن صيغةَ التقديم ليست سوى إجمالٍ لكلِّ ما يمكن أن تفعله في هذه اللحظة. وهناك كثيرٌ من الأمور الدقيقة ترتبط بإنجاز تقديم قوي. وكلما زدتَ من صقل هذه المهارة لديك، ازددتَ إشراقاً وسعادةً.

دقائق في التقديم المناسب في مجال العمل

استعملَ عبارات التبجيل. من ذلك أنه يقال للمرأة في مجال العمل: «آنسة/ سيدة»، وللرجل: «سيد»، ما لم يُطلَب خلاف ذلك. فإن فَضِّلَتِ امرأةٌ أن يقال لها «سيدة»، فينبغي تلبية رغبتهَا حتماً. لاحظ أن كلمة (آنسة) و(سيد) تقال للصغار بوجهٍ عام. فإذا حصلَ المرءُ مرتبةً أو لقباً يُسوِّغُ التبجيل: مثل: دكتور، أو مستشار، أو أستاذ... فيحسن استعماله. أما رجالُ السياسة وأصحابُ المقامات الرفيعة في الدول الأخرى: نحو: الشيخ، والأمير، والدوق، ورئيس الوزراء، والسفير، والرئيس، والسيناتور... فلهم عباراتُ تبجيلٍ تختلف من بلدٍ إلى آخر. ابحث، ما

أمكنك عن الصيغة الصحيحة لصيغة المخاطب ولقبه قبل التقديم. فإن تعذر ذلك، أو كنت في شك منه، فاستنصَح طرفاً ثالثاً مشتركاً. فإن لم يتيسر ذلك أيضاً، فلا تلجأ إلى التخمين؛ بل اسأل ضيوفك عن الألقاب التي يفضلون أن يُخاطَبوا ويُقدِّموا بها. وإن كنت غير متأكد، فالزم جانب الرسميات وإن أخطأت، وتأكد أن يكون كلُّ ما تقوله مترافقاً بحركات الجسد، والاتصال البصري، والابتسامة الصادقة.

ليكن تقديمك منسجماً. إذ يجب أن يكون التقديم في مجال العمل متوازناً. فإذا قلت: «دكتور تيم جونسون، أعرفك بـ...»، فيجب أن تتضمن الكلمات التي تليها عبارة تبجيل، والاسم الأول، والاسم الأخير. ويجب أن يكون الاسمان منسجمين. فإن لم يكونا كذلك، كان في التقديم تقليل من شأن أحد الشخصين. تأمل هذا المثال:

«دكتور تيم جونسون، أعرفك بالسيدة سميث».

ما الذي تلاحظه في هذا التقديم؟ إنه يعني ضمناً أنني نسيت الاسم الأول للسيدة سميث.

افترض أنك نسيت حقاً الاسم الأول لأحد الشخصين. لا تجزع. كلُّ ما عليك هو أن تتأكد أن العبارتين متكافئتان؛ فإذا قلت: «دكتور جونسون، أعرفك بالسيدة سميث»، فالاسمان منسجمان، والتقديم صحيح.

رتب الأشخاص بحسب مقاماتهم: إذ من المهم أن تذكر اسم الشخص الأعلى مقاماً أولاً. ولكن، مَنْ هو الشخص الأعلى مقاماً في التقديم؟

ليس من السهل دائماً تحديده. ولكنك تستطيع معرفته في الأعم الأغلب عن طريق الرتبة: الشخص الأعلى رتبة هو الأكثر أهمية في التقديم، وعندها تذكر اسمه أولاً. ومع ذلك، توجد بعض الحالات المعقدة.

واليك بعض الأمثلة:

☞ عندما تقدم زبوناً إلى المدير التنفيذي، فمن الذي تذكر اسمه أولاً؟ الجواب: الزبون. لأنه من دون الزبون لن يكون ثمة عمل، ولا مدير تنفيذي.

☞ عندما تقدم زوجتك إلى المدير التنفيذي في حفلة أحد الأعياد، فمن الذي تذكر اسمه أولاً؟ الجواب: المدير التنفيذي. لا لأن زوجتك أقل أهمية، بل لأن هذه الحفلة للأصدقاء، وأنت تريد أن تظهر الاحترام. عليك أن تشرح هذا الموقف لزوجتك قبل الحفلة، للمحافظة على الوئام في الجبهة الداخلية.

☞ ماذا لو افترضنا أن الشخصين متساويان في الرتبة؟ الجواب: يمكن أن تلجأ إلى السن لتحديد ترتيب التقديم: الأكبر سناً يقدم أولاً، أو إلى الجنس: المرأة تقدم أولاً. فالسن والجنس يعدان مناسبتين في مجال العمل.

☞ عندما تقدم حاكماً أو شخصية حكومية رفيعة المستوى في الدولة إلى مديرك التنفيذي، فمن تذكر اسمه أولاً؟ الجواب:

الحاكم أو الشخصية الرفيعة. لأن أي موظف منتخَب يفوق في مرتبته أي شخص في القطاع الخاص.

﴿ افترض أن مهمتك أن تقدم شخصاً رفيع المقام إلى جَمْع من الأفراد (عشرة أو أكثر). جوابي الشخصي المختصر لمعالجة مثل هذه الحالة هو أن تذكر اسم الشخص الرفيع المقام، وبعدها تدعو الأفراد ليقول كلٌ منهم اسمه ولقبه. هذا هو التصرف اللائق والأقوم لتجنب الوقوع في الخطأ.

إن التحدي الأكبر الذي يواجه معظم الناس في أي تقديم هو تذكُّر الأسماء، وهو أمر مهم في عالم الأعمال. بل هو أهم ما يستخلص من عملية التقديم. من هنا، فإن من مصلحتك أن تسجل الأسماء بطريقة واضحة ومختصرة، وألا تتعجل في نطقها، وخاصة الصعبة منها. وتأكد أيضاً من إبراز الأسماء في أثناء التقديم، وذلك بذكر الاسم الأول لكل شخص، ثم ذكر المعلومات التعريفية المتعلقة به: مثال ذلك: «سيد جون سميث، أعرفك بالسيدة سارة أندرسون. السيد سميث يدرس إيمان الإفادة من خدمات شركتنا. السيدة أندرسون نائب رئيس التسويق الجديدة. أظن أنكما خريجان في كلية بوسطن». وبإجراء التقديم بهذه الطريقة، تكون قد رتبت أسماء الأشخاص بأسلوب سهل معه سماعها وتذكرها.

إذا كنت ممن يُقدَّم إليهم الأشخاص، فركّز انتباهك على الاسم. وحالما تسمع اسم الشخص المُقدَّم إليك، ردِّده في نفسك مرات، واستعمله في المحادثة غير مرة. واذكر اسم الشخص مقروناً

بلقبه التبجيلي حالما تمدُّ يدك لمصافحته. إن تذكّر الاسم ليس أمراً سهلاً، فإن استطعت استعماله مباشرة، ملكت فرصة كبيرة لأن يبقى راسخاً في ذهنك لاستعماله مستقبلاً. وأخيراً، يمكن استعمال الاسم عند الانصراف أيضاً؛ فبعد الانتهاء من التقديم وحديث المجاملة، استعمل اسم الشخص عندما تُودّعه، فهذا يعطي انطباعاً إيجابياً لانصرافك.

لا تتسرَّ أن تُظهر طاقتك؛ فالتقديم يمكن أن يكون صعباً ويتطلب جهداً. على أن الأمر يتوقّف عليك وعلى مَنْ معك في إظهار الطاقة والحماسة عندما تتولّى عملية التقديم. عليك أن تُخلف في نفوس الضيوف انطباعاً وشعوراً بأنك قد سرّرت وتشرفت بالاتصال بهم، وأن تجعلهم يشعرون بأنهم ضيوف متميّزون، وأن لقاءهم حدث له اعتبار خاص، ولم يكن مجرد لقاء عرَضِيّ. أبعث الحيوية والنشاط في التقديم بإظهار طاقة احترافية مناسبة.

حركات جسدية مفتاحية

لا يقتصر التقديم على ما تقوله، بل يشمل ما تفعله في أثناء الاجتماع أين تجلس، أين تضع يديك، كيف تقف، وغيرها من الأمور الدقيقة. وإن لمكان وجودك أثراً عظيماً في نجاح التقديم نفسه. فالشخص الأعلى مقاماً، مثلاً، ينبغي أن يقف إلى يمين المقدم. وهذا من الترتيبات المهمة عندما تُعدّ التقديم، ولو تطلّب ذلك منك قليلاً من المناورة. فتغيير مكانك يبرهن للحضور أنك تتفهّم الوضع، وتبذل أقصى ما لديك

لإظهار الاحترام وتنفيذ البروتوكول المناسب للتقديم، وكلُّ هذا يصبُّ في مصلحتك بالتأكيد. وهو من الأمور الدقيقة في التقديم، التي من شأنها أن تضعك في موقعٍ إيجابي.

مُدَّ يدك للمصافحة. وليس ثمة اعتباراتٌ للجنس عندما يتعلَّق الأمر بالمصافحة في مجال العمل. وينبغي أن يكون غرضُك أن تحظى بالتحكُّم المبكر في إنشاء العلاقة. لذا، ابدأ أنت بالمصافحة، وخُذ مبادرة التحكُّم منذ اللحظة الأولى للقاء.

إذا كنتَ في حفلٍ عشاءٍ مثلاً، فابقِ واقفاً عندما يقترب أحدٌ منك. وإذا كنتَ في اجتماعٍ كبير، فتوقَّع، سواءً أكنتَ ضيفاً أم مُضيفاً، لقاءاتٍ وتقديماتٍ كثيرةً في غضون السهرة. انهضِ واقفاً كلما وصل زائرٌ أو حصل تقديم. وإذا كنتَ جالساً إلى مائدة العشاء تقوم على ضيافةِ الزبائن مثلاً، ودنا منك شخصٌ لإجراء تقديم، فانهضِ واقفاً للتعبير عن الاحترام وللمصافحة وللشكر على الجهد المبذول لمحاولة إقامة الاتصال.

إذا حصل التقديم في مكتبك، فاخرج من خلف مكتبك. وتقدَّم لمصافحة ضيفك. إذ إنَّ كثيراً من الأشخاص يَفُفُّون عن هذا الأمر، فتَحْصُل المصافحة من فوق الطاولة. ويبقى هذا عائناً بين الشخصين، ومن ثَمَّ لن يكون الاتصال بينهما في أثناء التقديم كاملاً.

إذا حصل التقديم في الهواء الطلق، فاخلع نظاراتك و/أو قفَّازيك. وليس هناك استثناء سوى للملكة البريطانية، إذ يحقُّ لها بموجب بروتوكولات التشريف المصافحة دون خلع قفَّازيها. أما نحن فيجب أن

نخلعها عند المصافحة، ولو كانت درجة الحرارة منخفضة جداً، وفي الأيام المشمسة، عليك أن تخلع نظاراتك عند التقديم، كيلا تكون عائقاً بينك وبين الشخص الآخر، ثم ضعها بعد ذلك إن أردت.

افتراض أنك ترغب في مقابلة أحد الأشخاص في لقاء عمل جماعي أو حفلة، فكيف تستطيع أن تسهل إجراء تقديم مفاير للتقديم الذاتي البسيط المعهود؟ ثمة طريقة فعالة جداً لتحقيق ذلك، اطلب المساعدة من طرف ثالث مشترك. بهذه الطريقة، تمكنت شخصياً من مقابلة الرئيس جورج بوش الأب؛ فلقد كنتُ أ حضر اجتماعاً لمجلس الشؤون العالمية، وبطريق المصادفة كانت طاولتي قريبة من طاولة الرئيس. واتفق أنني رأيتُ شخصاً أعرفه يتحدث معه، فطلبتُ منه بعد قليل أن يقدمني إلى الرئيس بوش. فاستجاب لطلبي، ومشينا باتجاه طاولة الرئيس. كان الرئيس بوش مثالاً لللباقة المتميزة، ذلك أنه عندما لاحظ أننا نقرب منه اعتذر بلطف من ضيوفه، ووقف ليصافحني. في هذه الحالة، كان مجرد حضور الطرف الثالث المشترك هو كل ما يتطلبه الأمر عندما قدمت نفسي إلى الرئيس، الذي سألني بضعة أسئلة عامة عني وعن عملي. وبقي واقفاً أثناء حديثنا الذي استغرق دقيقتين أو ثلاث دقائق. ثم صافحني ثانية عندما افترقنا. وقد جعلني هذا الموقف أشعر بخصوصية لا تُصدق، وعلمي درساً لا يُقدر بثمن عن الطاقة في التقديم اللبق والمناسب.

وفي حال غياب طرف ثالث يسهل عملية التقديم، حاول إقامة اتصال بصري مع الشخص الذي ترغب في الاجتماع به وقدر استجابته؛ هل

توحي حركاتُ جسمه بدعوتك إلى الاقتراب وتقديم نفسك؟ فمثلاً، في لقاء عملٍ جماعي أو في حفل كوكتيل، قد ترى شخصاً ترغب في لقائه، ولكنه مشغولٌ بحديثٍ مع شخصٍ آخر. اقترب منه ببطء، فمن المحتمل أن يكون الشخصُ غير مشغولٍ فعلياً، بل محرجاً ينتظر فرصة الفكاك، وباقترابك منه تتيح له فرصة استيقافك والتعرُّف إليك.

مأزق ومخارج

إذا حصل خطأٌ في التقديم، فثمة عددٌ من الوسائل للخروج من الموقف المحرج.

المشكلة: نسيْتُ اسم الشخص.

الحل: لديك عددٌ من الخيارات.

خيارُك الأول هو الإقرار بالنسيان؛ وذلك بأن تقول: «أنا آسف. لقد نسيْتُ اسمك تماماً». قل ذلك بأمانةٍ وصدق، يُغفَرُ لك. على أن معظم الأشخاص يجدون في تذكُّر الأسماء تحدياً كبيراً.

خيارٌ آخر: يمكنك أن تسأل شخصاً آخر من المجتمعين لتتذكَّر الاسم. ويمكنك أن تطلب تبادلَ بطاقات العمل مع الشخص الذي قد نسيْتُ اسمَه. هذا وتشير آداب السلوك إلى أنه ينبغي أن تسأل دائماً عن رغبة الآخرين في الحصول على بطاقتك، وأن تبدي رغبتك في الحصول على بطاقتهم. وعدم افتراض شيءٍ يترتب على عملية بناء العلاقة هذه.

كذلك يمكن أن تجربَ طريقةً أَدْعُوها «الخدعة»، وهي أن ترسل شخصاً آخرَ ليقدمَ نفسه إلى الشخص الذي نسيَ اسمَه. وكثيراً ما يلجأ الأزواجُ إلى هذه الطريقة؛ فإذا ما نسيَ الزوجُ اسمَ شخصٍ ما، طلبَ من زوجته أن تقتربَ منه وتقدمَ نفسها إليه، لِحَمْلِهِ على أن يقولَ اسمَه. وهذه الطريقة غالباً ما تكون مضمونة النتائج؛ ذلك لأننا مجبولون على أن نتفوه بأسمائنا إذا ما قدمَ أحدهمَ نفسه إلينا. وهذا لا يعني أنك بحاجة إلى أن تكون متزوجاً كي تنفذَ هذه الطريقة، إذ يمكن أن تؤدي إحدى زميلاتك الموثوقات هذا الدور.

ولكن ما الذي تستطيعُ فعله لتجنبَ حالة النسيان هذه؟ ثمة كتبٌ كاملةٌ تتناول أساليبَ لتقوية ذاكرتك في مجال العمل. وتوجد عدة تقنياتٍ للمساعدة على تذكُّر الأسماء. فمثلاً، يمكنك أن تجربَ تقنية الربط الذهني؛ فإذا قابلتَ شخصاً اسمه بيل سكوت، يمكنك أن تربط اسمَ هذا الشخص ذهنياً بشخصٍ آخرَ تعرفه سابقاً اسمه سكوت، ويضع أيضاً نظارات أو له شعرٌ جعد. ولكن، تنبّه ألا يكون الربط بين الأسماء، ولو كان محصوراً في ذهنك، مُعْرجاً أو غير ملائم. لأن ذلك قد يكون، في أحسن الأحوال، مشوشاً أو صارفاً عن التركيز.

ثمة تقنيةٌ أخرى لتذكُّر الاسم: رَدِّد اسمَ الشخص مباشرة، وحاولَ أن تستعمله أكثرَ من مرةٍ في المحادثة. فإن تمكَّنتَ من ترديد الاسم ثلاثَ مرَّاتٍ في غضون المحادثة، فالفرصةُ قويةٌ لأن «تتملَّكه». وهناك كثيرٌ من الأساليب السهلة وغير الفضولية للقيام بذلك. رَدِّد الاسم مباشرة

عند التقديم، وأَجْرِ ربطاً ذهنيّاً له، واطلب بطاقة عمل الشخص، وأَجْرِ ربطاً بصريّاً آخر، واستعمل الاسم في أثناء المحادثة وعند الوداع. سَلِ الشخص عن الطريقة التي يفضّل أن يُدعى بها، وبذلك تحصل على اسمه مرة ثانية أيضاً. واطلب منه تهجئة اسمه، وتنبّه عندما يلفظ: S.M.I.T.H. مثلاً!

ولما كان لتذكّر الأسماء صفة التحدي، فالمرجوّ أن تتقبّل حقيقة أن الآخرين قد ينسون اسمك. فإذا شعرت بشيء من «الخدعة»، تظاهر بالموافقة، وقدم اسمك بوضوح وبصوت مسموع. وأكرّر ثانية: ينبغي أن نتكيّف مع الموقف ونستجيب له، وذلك بأن نردّد اسمنا ببطء ووضوح، وأن نكون رابطاً لمساعدة الآخرين على تذكره. لا تستعجب أبداً لشخص يقدم نفسه بعبارة: «أنا أعلم من أنت»، كما كان قد حصل معي ذلك في الماضي. فهذا ليس لطيفاً!

أما إذا كان الأسلوب المعتمد هو استعمال شارات الاسم، فتأكّد أن تضع شارتك إلى الأعلى واليمين، فهذا يجعلها عند خطّ نظر أيّ شخص يحاول قراءة اسمك في أثناء المصافحة. ولا تثبّت شارة اسمك على صدرك أو إلى الأسفل بواسطة إبراز الحزام، لأن هذا قد يُخرج الآخرين من النظر بما فيه الكفاية لوضع اسمك في ذاكرتهم. كن مراعيّاً لمشاعر الآخرين: فالأسماء ليست أمراً سهلاً.

المشكلة: أنت على وشك تقديم شخص مهمّ جداً إلى الضيوف، ولكن هذا الشخص المهم لا يقف إلى يمينك.

الحل: ابذل الجهد اللازم في استعمال مهاراتك كي تقف في الموضع الصحيح بلباقة، ولو تطلّب ذلك أن تلمس مرفق أو كتف الشخص لمساً رقيقاً، إشارة منك إلى المناورة التي تقوم بها. قد يبدو هذا العمل غير طبيعي؛ غير أنه إشارة واضحة للحضور على أنك تقدّر بروتوكول التقديم حقّ قدره وتحترمّه، وأنت تبذل ما في وسعك لضمان سير التقديم بسلاسة. إن محاولاتك للوقوف في الموضع المناسب لن تُظهر ك شخصاً كثير التأنق والاهتمام بالتفاصيل، بل ستجعل الآخرين يشعرون بالارتياح، وترسل إليهم إشارة بأنهم بأيدي محترفٍ خبير يتسم بالاحترام.

المشكلة: أنت تقدم شخصين يعرف أحدهما الآخر سابقاً.

الحل: من الواضح أنه كان ينبغي أن تتوقّف طويلاً قبل أن يأخذ التقديم مجراه. وليس من الحكمة أن تقف متفرباً في الوقت الذي يرتكب فيه الشخص الآخر مثل هذا الخطأ الفادح. ومع ذلك، وبافتراض حدوث ذلك، كما حصل معي، ابتسم وقلّ عبارة إيجابية عن هذه الحالة؛ فالدعابة خير مساعدٍ دائماً.

المشكلة: بحثت بعناية عن لقب مناسبٍ تستعمله لخطاب شخص زائر رفيع المقام. ولكن هذا الشخص كانت ترافقه امرأة، وأنت لا تعلم منزلتها وعلاقتها به، فكيف تقدمها؟

الحل: لما كان الأمر قد أخذ مجراه، وليس ثمة وقت للبحث والتقصّي، فما عليك إلا أن تُسرّع في طلب المساعدة من طرفٍ ثالثٍ مشترك. ومع ذلك، فالرأي الأصوب هو أن تكون صريحاً، وتبادر بهدوء

إلى أن تسأل: «كيف تفضلين أن يكون أسلوب خطابك وتقديمك؟» فإنك إن طرحت سؤالك بصدق، شَفَعَ لك ما تبديه من رغبة في أن تكون لبقاً ومتسماً بالاحترام.

المشكلة: كنتَ ضمن مجموعة في العمل عندما اقترب مديرٌ عالي المقام بصحبة زبونٍ ذي شأن. قَدَّمَ هذا المديرُ الزبونَ إلى الأشخاص الآخرين في المجموعة، ولكنه أغفلك عن غير عمد. فماذا تفعل؟

الحل: إنها زلَّةٌ مُحرِجة من جهة مديرك. ومع ذلك، يجب أن تستعمل اللباقة والتعقل لتصحيح الموقف. لا تُدِرْ ظهرك وتستسلم، بل انتظرْ حدوثَ فرصة ملائمة، كاتصالٍ بصريٍّ من الزبون، ثم مُدِّ يدك، وقدم نفسك بسرعة وبإيجازٍ بارع. وتعاملْ مع الموقف بجوٍّ من الثقة، والودية، والاحترافية.

المشكلة: قُدِّمَت منذ لحظاتٍ إلى شخصٍ ما، هل تستعمل في مخاطبة هذا الشخص اسمه الأول؟

الحل: تجنَّب الإغراء. فمن المحتمل أن يكون في استعمال الاسم الأول مباشرةً تخريبٌ لنفسك. فإن كنتَ في شكٍّ من ذلك فاسأل: «ما الأسلوب الذي تفضُّله في الخطاب؟»، فهذا أفضل بكثيرٍ من أن تقول: «هل أناديك ببيل؟» فقد يفضِّل الشخص أن تدعوهُ: ويليام، أو بيلو، أو ويلي! والواقع أن السؤال الثاني سؤالٌ معقَّد. على أن سؤال الشخص عن اللقب الذي يفضُّله هو سؤالٌ يتضمن أكثر من مسألة استعمال الاسم الأول والثاني فحسب، فمثلاً: إذا قُدِّمَت إلى امرأةٍ اسمُها إليزابيث

أندرسون، فيما ذا تفضل أن تُنادى؟ قد تفضل: إليزابيث، أو ليز، أو بيت، أو بيتسي، أو ليزا. وقد تطول القائمة. ولربما تفضل أن تستعمل لقبها التشرifi، الذي قد يكون: دكتورة، أو مستشارة، أو أستاذة. إن هذه الاحتمالات في حد ذاتها توحى بأن ليس ثمة طريق آمن للتخمين. ولعدم افتراض أي شيء في أثناء عملية بناء العلاقة. وهكذا فإن الإجراءات الشككية، والصدق، والمحافظة على التقاليد ستُكسبك دوماً احترام الآخرين و إعجابهم.

المشكلة: دُعيت لتقديم مديرك إلى شخص آخر، ولكنك تشعر أن كلمة «رئيس عمال» غير مهذبة ومبتذلة. فيم تصفه في أثناء التقديم؟
الحل: قدّم كلا الشخصين باستعمال اسميهما الكاملين ولقبَيْهما. فأنت بهذه الطريقة توحى بأن الشخص الذي تقدّمه أعلى منك مرتبة. وأنت تعمل تحت إمرته، وأنه غني عن التعريف تصرّيحاً. تحرّ أن يكون تقديمك للشخصين متطابقاً. بحيث تبدأ بلقب التشرifi، ثم بالاسم الأول، فاسم العائلة لكل منهما.

المشكلة: أنت تُعدّ لحضور حفلة رسمية، حيث يُتوقع منك أن تقوم بإجراء أكثر من تقديم مهم. لذا، فأنت قلق، ولست واثقاً من أنك ستؤدّي كل شيء على ما يرام.

الحل: تقدّم بسرعة. فمهارات التقديم المناسب في مجال العمل تتطلّب ممارسة، لأنها ليست فطرية لدى معظم الأشخاص. ذلك أن التقديم يتطلّب تذكّر أشياء كثيرة في وقت واحد، منها أن تفكر وتتخذ

القرارات بسرعة، وتعامل بفاعلية مع مواقف غير متوقعة. ومع ذلك، لا توجد طريقة لاكتساب هذه المهارات من غير دربة. يمكنك أن تقرأ القواعد والأعراف السلوكية التي تريدها، وأن تدرسها وتتمثلها لتكون جزءاً من تصرفاتك؛ غير أنك بحاجة إلى الممارسة كي تستعملها بفاعلية في إطار العمل. فإذا شعرت أنك ما تزال تشحن مهاراتك في التقديم، فيمكنك أن تساعد نفسك على ضمان نجاحك في هذا المسعى عن طريق إخلاصك وتبنيك على الإجراءات الشككية. ولا شك في أن للاحترام الذي تظهره أثراً مهماً في نجاحك الكلي.

ولعلك تستطيع بالمعيتك أن تضيفي على جو التقديم - حتى في أصعب مواقفه - لحظة متألقة تثير الإعجاب وتلفت الأنظار. كنت مرة في مناسبة تقديم رئيس مجلة شهيرة إلى رئيس وكالة كبيرة للسيارات. لم تكن لدي مطلقاً أدنى فكرة عن أي موضوع حيادي خفيف أستطيع أن أدخل به للمساعدة على إطلاق المحادثة بين هذين الشخصين؛ لذا كان عليّ أن أفكر وأتخذ قراراً بسرعة. ذكرت اسمي الشخصين كما ينبغي وبوضوح، مع الألقاب والتشريفات والارتباطات المؤسسية، ثم قلت: «ولا شك في أن كلاً منكما عَلم متألّق في الصناعة». فابتسم كلٌّ منهما ابتهاجاً، وهزّ يده مصافحاً الآخر، وجرت المحادثة بينهما على أحسن ما يكون.

ولكن، هل توجد يا ترى حالة يخرق فيها المقدم قواعد عملية التقديم؟ الجواب: نعم، تنشأ حالات من هذا النوع. فمثلاً، كنت مرة أقدم امرأة في الأربعينيات من عمرها إلى رجل محترم، له نشاط في

عالم الأعمال، بعد أن تقاعد من عمله جنراً في الجيش. فكّرتُ: «مَنْ هو الشخصُ الأهمُّ فيهما؟ وما هو الاسم الذي ينبغي أن أذكره أولاً؟» البروتوكول يشير إلى أن اسم الجنرال ينبغي أن يُذكر أولاً. ولكني أعرف هذا الرجل المحترم، وأعلم أنه يعترض على هذا البند من البروتوكول. وبسبب كونه رجلاً محترماً صادق الإحساس، فإنه يحترم الجنس الآخر. لذلك، خرقتُ القواعد وذكرتُ اسم المرأة أولاً، وكان هذا الخرق مناسباً لهذا التقديم الخاص. فإذا أخذنا بالحسبان بأن غرضنا هو أن يشعر الطرفان بالارتياح، وأن نيسر لهما أمر لقائهما، وكنتُ على علم بما يفضلُهُ الأشخاص، فمن المناسب أن تخرق قواعد البروتوكول لتوفّق بينهما.

وأخيراً، أرجو أن تضع نصب عينيك، عندما تُجري تقديماً مناسباً في مجال العمل، الاحترام وإيلاء الإجراءات الشكّلية مزيداً من التنبّه. ومن أروع التقديمات التي شهدتُها شخصياً تلك التي حصلت عندما كنتُ في حفلة للمغني بول مكارتي في بوسطن. خفت الأضواء، وانطلق صوت المذيع عبر نظام تضخيم الصوت يقول: «سيداتي وسادتي، اسمحوا لي أن أقدم إليكم الفنان السير بول مكارتي». إن استعمال كل من صفة العمل والعبارة الرسمية معاً إضافةً إلى اللقب التبجيلي الخاص: السير، جعل من تلك اللحظة ذلك القدر من الخصوصية المتميّزة لآلاف الحضور التواقين إلى الاستماع إلى غناء السير بول مكارتي ومراقبته وهو يحيي تلك الليلة. أعتقد أن جميع الحاضرين أحسّوا أن التقديم كان لائقاً، وأنه بعث الحياة في ليلة ساحرة حقاً.

٩ كيف تتدارك الأمر إذا...

... نسيت اسم الشخص.

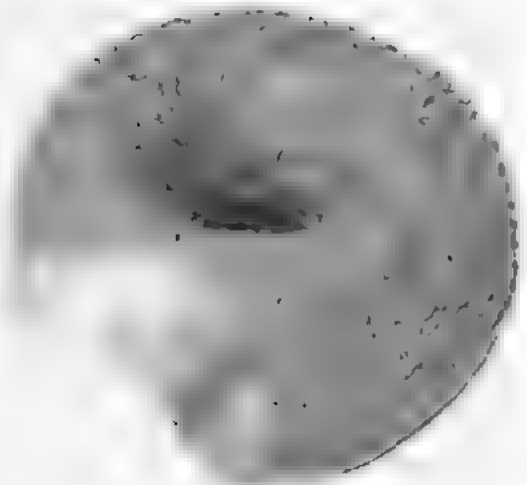
1. عليك أن تُقرّ بذلك؛ فهذا أكثر الطرق ملاءمةً وصدقًا وإيجابية لتدارك الأمر. وتذكّر أن المسألة ليست فيما تقول، بل كيف تقول. لذا، تأكّد أنك تُظهر الإخلاص والودّ. قل: «أنا آسف جدًا، لقد نسيْتُ اسمك تمامًا».
2. اطلب من الشخص أن يتكرّم بإعادة اسمه. إذا أعطى الشخص اسمه الأول والأخير، فيمكنك أن تقول: «كنتُ أعلم أن الاسم الأول هو جاك. والآن أعلم الاسم كاملاً: جاك أندرسون.» وبذلك تكون قد حزتَ الاسمين كليهما.
3. اطلب من الشخص أن يحدّد اللقب الذي يفضل أن يُدعى به، فهذا يتيح لك الفرصة لسماع الاسم مرةً ثانية.
4. اسأل طرفًا ثالثًا ذا صلةٍ بكما.
5. اطلب بطاقة العمل؛ وأجرِ ربطًا ذهنيًا.
6. اسأل الشخص كيف يهجّي اسمه.
7. جرّب طريقة «الخدعة». أرسل من يقدم نفسه إلى الشخص الذي لا تعرف اسمه، وبعد عودته يُخبرك بالاسم.





نصوير
احمد ياسين
تويتر

@Ahmedyassin90



حديث المجاملة

وصلت إلى مكان الاجتماع، ثم أرشدت إلى مكتب الزبون. ولما جلست على كرسي الزائر، كان الزبون يتلقى في الدقيقة الأخيرة مكالمات هاتفية استغرقت بضع ثوانٍ أخرى.

سؤال: هل تبقى جالساً في حالة انتظار. أم أنك تفعل شيئاً ما يساعد على إزالة بعض هذا الحرج الأولي والانتقال بسلاسة إلى اجتماع ناجح؟

الجواب: بعد تلقيك الإيماءة الصامتة التي مفادها: «تفضل بالجلوس. سأكون معك خلال دقيقة واحدة فقط»، لا بأس أن تنهض واقفاً، وتتمشى في أرجاء المكتب، وتنظر إلى الديكور والأعمال الفنية والصور والشهادات المعلقة على الجدران. ولا بأس أن تنظر إلى أي شيء معروض في المكتب، وإلى أي شيء يكون فيه مادة لحديث

المجاملة. وهذه أيضاً فرصة لتعرف المزيد عن هذا الزبون على المستوى الشخصي، بغية تعزيز العلاقة بينكما.

ابحث عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصالٍ مع زبونك. واختر الموضوع الذي تشعر أنك تستطيع التحدث فيه بمنتهى الارتياح. وتأكد أنك تجنبت وضع افتراضاتٍ مبدئية. (حدثني أحد الزبائن قبل مدةٍ عن تعليقٍ ذكره مديره على إحدى الصور. قال المدير: «متى قابلت فلاناً [يقصد مديعاً رياضياً مشهوراً]؟» ولما سُئل عمّن يقصد، أشار إلى الصورة التي يعتقد أنها صورة الزبون مع المذيع الرياضي. فأجاب الزبون: «هذا ليس فلاناً، إنها زوجتي.») لذا، يحسن أن تطرح أسئلةً غير محددةٍ تتيح لمحدثك المشاركة، فهذا مما يعزز علاقتك به.

على أن المبادرة بطرح الأسئلة تحقق عدة أمور: (1) أنك تبدأ بالتحكم، وتضمن حصوله والمحافظة عليه، وهذا من صلب اهتماماتك؛ (2) أنك تبعد الأضواء عنك وعن وصولك؛ (3) أنك تمنح فرصة الاستماع إلى صوت الشخص الآخر أولاً، وتحكم على تصرفاته. فبالاستماع إلى صوت الشخص، يمكنك أن تحصل معلوماتٍ مهمة: إذ يمكنك أن تستشعر من صوته الاضطراب والاهتياج، أو العجرفة والفطوسة، أو الخوف والذعر، أو السأم والضجر، أو السقم والاعتلال، أو الثقة والجرأة. وكل هذه المفاتيح تُتيح لك أيضاً أن تهين نفسك بحيث تتكيف مع أسلوب الآخر. فإذا تحدثت بضع دقائق في حديث مجاملة لا يتعلق بأمور العمل، تستطيع بعث الحياة في الاجتماع، وبناء ارتباط وثقة قبل

الدخول في تفاصيل العمل والأمور المالية. هذا هو فنُّ حديث المجاملة، الذي قد يكون في الواقع أقلَّ العناصر تجسُّداً في محيط العمل. ولكنَّ هذا التعبير الشائع جداً يعطي فكرةً خاطئةً تماماً عن أهميته، إذ كيف يمكن أن ندعو أيَّ محادثةٍ حاسمةٍ وحيويةٍ ومثيرةٍ للاهتمام إلى هذا الحدِّ بأنها مجرد «المجاملة»؟

ونحن نُنزِع. في أغلب الأحوال، إلى الابتعاد عن حديث المجاملة لاعتقادنا بأنه مجردُ ثرثرةٍ لا غايةَ لها سوى ملءِ الوقت في الاستراحة أو عند توقُّف العمل. ومعظمُ الناس لا يستفيدون من حديث المجاملة بما يعود عليهم بالنفع. والأمريكيون على وجه الخصوص يجدون صعوبةً فيه: فهم شعبٌ سريع الكلام، والوقت عندهم من ذهب، ويشعرون بأنهم في حاجةٍ إلى التحدُّث مباشرةً في الأمور المهمة. ومع ذلك، فإن حديث المجاملة لا يمكن فضله عن عالم الأعمال أبداً؛ فهو في الواقع تمهيدٌ وتأسيسٌ لتحوُّلٍ سلسٍ إلى حديث العمل. وبقدر ما تكون ماهراً في حديث المجاملة، يكون وضعُك أفضلَ عندما تبدأ مناقشات العمل.

إن حديث المجاملة هو، بوجه عام، محادثةٌ أوليةٌ تُجريها مع محترفٍ مثلك في عالم الأعمال، ولا صلةَ لها بالعمل، ويتمُّ هذا الحديث في الدقائق الأولى من المحادثة، قبل أن يأخذ اللقاء مجراها. ويمكن أن يكون كلماتٍ متبادلةٍ في لقاءٍ جماعي أو ندوةٍ عمل، أو مناقشةً تجريها وأنت في الممر متوجِّهاً إلى مكان الاجتماع.

متى يكون حديث المجاملة مناسباً؟ ثمة وقتان مهمّان لحديث المجاملة: الدقائق التي تسبق (أو تلي) أيّ اجتماع أو لقاء رسمي. وهذه هي فرصتك للقيام بلقاء عمل ناجح. وأشير مرة ثانية، إلى أنه ينبغي أن تستغلّ وقت حديث المجاملة في الاستماع إلى صوت الشخص الآخر. هل يوحي إليك صوته بأنه قلق، أم واثق من نفسه؟ وهل هو مسرور للقاءك، أم العكس؟ وهل يبدو متحفّظاً ومتردّداً؟ أم ضجراً أم متكبراً؟ هذه هي أهم المفاتيح التي تساعدك على تقييم الموقف، وضبط تصرفاتك في سبيل إقامة علاقة قوية في أثناء الاجتماع. إذن عليك أن تسخر وقت حديث المجاملة لتحرز المزية التنافسية وتحافظ عليها.

يوجد وقت مناسب آخر لحديث المجاملة، هو عندما تلتقي الشخص خارج مكان العمل. إذ ربما تلتقيه في حفلة كوكتيل، أو مناسبة رياضية، أو في إحدى أماكن التسلية. وقد ترغب في الاتصال بهذا الشخص، ولكن ربما يكون الوقت غير مناسب لمناقشة أمور العمل. فمثلاً: تخيل أنك كنت في مناسبة رياضية لابنك أو ابنتك، وإذا بك تلحظ من أولياء الأولاد الآخرين شخصاً تودّ الاتصال به. لا شك في أن المكان غير مناسب للدخول في نقاش حول العمل. ومع ذلك، فإن إجراء حديث مجاملة يمكن أن يؤسّس لقيام علاقات عمل مستقبلية. ويمكنك الاستفادة من هذا اللقاء الاجتماعي دون أن تتحدث بكلمة واحدة عن شؤون العمل. وعليك ألا تتجاوز حدود آداب سلوك العمل في المناسبات الاجتماعية واللقاءات الخاصة بالعمل. فإذا ما قمت بتأسيس العلاقة والاتصال،

فإنك تكون بذلك قد مهّدت لإقامة محادثةٍ عملٍ أصيلةٍ وعمليةٍ ستجري لاحقاً، تكون أكثر مناسبةً في زمانها ومكانها.

ولا يُعدُّ حديثُ المجاملة ترفاً أو إفراطاً في التأنق في بعض الثقافات، بل هو مُطلَبٌ أساسي. ففي آسية، على سبيل المثال، لا تُناقش أمور العمل في اللقاء الأول، بل يجري الحديث في اللقاءات الأولى حول بناء العلاقة، ويُكرَّس لتفحصك بغية تكوين رأيٍ عنك، ولإجراء حديثٍ مجاملةٍ بارعٍ وحاذق. وتأخذ اللقاءات الأولى مجراها بحيث يتعرَّف كلُّ طرفٍ نظيره للبدء في بناء الثقة لتنمية العلاقة بينهما. ومن غير هذا اللقاء الأولي وحديث المجاملة، لا يمكن تحقيق أيِّ عملٍ آخر. وحديث المجاملة ليس مجرد شيءٍ صغير، بل على النقيض من ذلك تماماً، فهو يُعدُّ الخطوة الحاسمة الأولى. وهذا صحيح في الثقافات الأخرى مثل آسية وجنوب أمريكا. فإدراك المتطلبات الثقافية لحديث المجاملة متممٌ لتحقيق الأعمال بنجاح في نظامنا الاقتصادي العالمي. ومهما كانت خلفيتك الثقافية، فأنت بحاجة إلى أن تكون مهياً للقيام بدورٍ ما في المحيط الذي تأمل في أداء عملٍ فيه.

لماذا ينطوي حديثُ المجاملة على هذه الأهمية؟ لأنه الوسيلة لكسر جليد التحفظ، ولأنه أيضاً وسيلةٌ لتحصيل المعلومات عن الشخص الآخر قبل أن تأخذ أمور العمل مجراها. ويمكن أن يكون هذا مهماً بصورةٍ خطيرة، إذ إنك قد تكتشف معلومةً مهمةً يمكنك استعمالها فيما بعد. وربما تتعرَّف أرضيةً مشتركةً يمكن أن تساعدك على تنمية

العلاقات. وكذلك يمنحك حديثُ المجاملة الفرصةَ لاكتشاف هواياتٍ مشتركة أو متشابهة أو اهتمامات متقابلة من شأنها أن تقضي إلى إقامة اتصال وتساعدُ على تأسيس العنصر الحاسم للثقة عن طريق تطوير علاقات عملٍ متينة.

ويمكن أن يختلف حديث المجاملة بحسب الموقع. تأمل الإرشادات السريعة الآتية لحديث المجاملة القائم على أساس الموقع:

في مكتب الزبون: انظر إلى أرجاء الغرفة، فلعك تجد مادةً للشروع بالمحادثة. وتعدُّ الصور العائلية أو الصور المتعلقة بالإجازات موادَّ مناسبةً لبدء الحديث، وكذلك التذكارات الرياضية وغيرها من الأشياء الشخصية الموجودة على المكتب أو على الرفوف. ومعظم الأشخاص يعرضون في مكاتبهم أشياء تعبرُ عن شخصياتهم وهواياتهم واهتماماتهم، أو ذات دلالات خاصة بالنسبة إليهم. وهي لذلك وسائل طبيعية يمكنك بوساطتها التعبير عن اهتماماتك الحقيقية. وعن طريق ملاحظة هذه الأشياء وتوظيفها في حديث مجاملة عنها، تُظهر رغبتك في معرفة المزيد عنها. وهذا يساعد على بناء مكانتك الخاصة وإنشاء العلاقة كذلك.

في مكتبك: قد لا يكون في حوزتك كثيرٌ من الأشياء البادية للعيان مما يصلح للتعليق عليه. ومع ذلك، هناك فرصٌ عديدة لبث الروح في حديث المجاملة عندما يدخل الزائر إلى مكتبك. فمن المناسب مثلاً أن تسأل الزبون عن رحلته للوصول إلى موقع عملك: كيف كانت اتجاهات

خط السفر؟ كيف كانت رحلة الطيران؟ هل وجد أمتعته؟ فهذه كلها موضوعات مقبولة تماماً في حديث المجاملة، وستحقق غرضك بصورة ملائمة، ولولم تَبْدُ ذات أفكارٍ إبداعية. ويمكنك تسخير هذه المحادثة المختصرة عن رحلة الطيران الأخيرة أو عن حركة المرور هذا الصباح لتَقِفَ على تصرفات زائرك ودرجة الثقة لديه. ثمة موضوع آخر يمكن استغلاله في هذا المجال؛ وهو الطقس. ومع أن الحديث عن الطقس يبدو حديثاً أقرب إلى الابتذال، فإنه مقبول تماماً. ومع ذلك، احرص على ألا تُغفل جانب الإبداع في مطاوي حديث المجاملة. وإذا كنت قوياً الملاحظة، استطعت اقتناص افتتاحية أخرى. فمثلاً؛ أعرف شخصاً تقصى زبونه المحتمل، فاكتشف أن هذا الزبون كان طالباً بارزاً في المعهد نفسه الذي كان هو فيه. وعندما حصلت زيارة الزبون، وضع الشخص على قميصه أزرار شعار المعهد، فساعد ذلك على تهيئة جوٍّ إيجابيٍّ لحديثٍ مجاملةٍ حول معهدهما المشترك. ولا شك في أن وضع هذه الأزرار يومئذٍ إلى رابطةٍ مشتركة يفخران بها، وكذلك إلى اتصالٍ مثيرٍ متوقع.

في لقاء عملٍ جماعي؛ في هذا الصعيد، ليس لديك ديكور مكتب يمكنك أن تستغله في حديث المجاملة. لذا، فأنت بحاجة إلى أن تكون متحفّزاً وشديد الانتباه لإجراء حديث مجاملة ملائم. وتعدُّ الأشياء المبتوثة في أرجاء المكان؛ كاللوحات الجدارية، أو الثريات، أو الأرضيات، أو الديكور، أو البناء نفسه، موادَّ مناسبة للتحدث عنها. هل تذوب المنحوتات الجليدية؟ هل يصلح ترتيب الأزهار ليكون مادةً لحديث المجاملة؟ هل للموقع أهمية هنا؟ هذه كلها وسائلٌ ممكنة. وكذلك، إذا

التقيت زبوناً، حاول أن تكتشف شيئاً خاصاً به، كالمشبك الذي يضعه على سترته مثلاً، يمكنك أن تسخره للبدء بحديث مجاملة بنجاح، علماً بأن كثيراً من الأشخاص يتعمدون تقلد بعض هذه الأشياء لهذا الغرض خصيصاً، وذلك لمساعدة الآخرين على العثور على مبتغاهم في أثناء سعيهم لإحراز حديث مجاملة يكون أساساً لبناء علاقات معهم.

كن على حذر عندما تعلق على ثياب شخص آخر؛ فمع أن إطراء الآخرين أمرٌ مستحسن، فمن غير المقبول أن تعلق أو تستعلم عن ثمن تلك الثياب، أو أن تغوص في تفاصيل من مثل: المصمم أو البائع. فهذا مما قد يساء فهمه، ويعدُّ محاولة للحصول على معلومات عن الحالة المادية للشخص، وهي طريقة غير مناسبة البتة. ومع ذلك، فإن ملاحظتك بأن الشخص يضع جهازاً لمراقبة الوظائف البيولوجية على رصغه، تقتضي أن يكون رياضياً محترفاً، وبذلك تتاح لك افتتاحية رائعة للتحدث عن البراعة والإنجازات والهوايات الرياضية، وما شابه ذلك.

في مناسبة اجتماعية: إن فنَّ إجراء حديث المجاملة مهمٌ ومفيد، ولولم نكن في موقع العمل. فاللقاءات التي تحصل مع الآخرين في الحفلات، أو في المسابقات التي تجري في قاعة الألعاب الرياضية، أو في أنشطة أطفالنا قد تكون يوماً ذات أثر كبير في مناحي أعمالنا. لذا، فإن إجراء حديث مجاملة مناسب وبارع في هذه المناسبات مهمٌ جداً. فأنت لا تدري أبداً أن الشخص الذي تحدثه في المقهى قد يكون هو نفسه الشخص الرئيس في صفقة العمل التي تأمل في عقدها. وإذا إن إجراء حديث المجاملة في قاعة الرياضة لا ضير فيه أبداً، فلا بأس أن تضع

في اعتبارك أن بعض الأشخاص يرغبون في أداء تمريناتهم في منطقة لا يقطع عليهم أحدٌ فيها ما هم فيه. لذا، أبدِ رغبتك في فتح الحديث، وانظر كيف تسير الأمور؛ فإن تجاوب الشخص وواصل الحديث فهذا رائع، والا فعليك أن تبتسم وتطوي الحديث وتغادر المكان.

من المهم في المناسبات الاجتماعية أن تقرأ تعابير وجوه زملائك في أثناء حديث المجاملة لتعرف مدى استحسانهم لأحاديثك. فمثلاً، من المقبول تماماً أن تسأل الشخص الآخر عن عمله، وأن تناقشه فيه. ولكن ينبغي أن تكون مرهف الإحساس: ذلك أن الشخص المسرح من عمله أو الذي يعمل في مواقع مختلفة، قد يتأبى الجواب. لذا ينبغي أن تكون متيقظاً للإيماءات التي تشير إلى أن هذا الموضوع ليس مناسباً للتحدث فيه.

ثمة سؤال غير محدد - أستحسنه، وله نتائج مرجوة - يمكنك أن تطرحه بعد أن تعلم طبيعة عمل الشخص أو الشركة التي يمثلها؛ وهو: «كيف تستطيع - أنت وشركتُك - أن تتميز بمكانة خاصة في السوق؟» يعطي هذا السؤال انطباعاً حسناً عنك بأسلوب جيد. جرّبه!

كذلك ضع في اعتبارك الفجوة الواضحة بين الأجيال عندما يتعلق الأمر بالسؤال عن مهنة شخصٍ ما. فالأشخاص الذين ينتمون إلى حقبة ارتفاع ولادات الأطفال Baby Boom [من سنة 1946 حتى 1964] مثلاً، سيتقبلون هذا السؤال تماماً. أما الذين هم أكبر منهم سناً، فقد يستأوون من هذا السؤال، ويظنون أنك إنما تستقصي عن

معلوماتٍ تتعلّق بأحوالهم المالية، لا سيما إذا كانت كلمات السؤال من مثل: «كيف تتدبّر معيشتك؟» وثمة ملاحظةٌ مهمة، وخاصةً إذا كنت عاطلاً عن العمل، وهي أن تُهيئ نفسك لمناقشة وضعك بصورةٍ طبيعية وثقةٍ وعدم ارتباك، في أيّ موقفٍ اجتماعي أو ذي صلةٍ بالعمل. هيئ نفسك لطلب المساعدة؛ فهذه مناسبةٌ لقاءٍ عملٍ جماعيٍّ! ومن يدرى، فلعلّ الشخص الذي تقابله الآن يتحوّل في نهاية الشوط ليكون واسطتك للارتباط بعملٍ جديد!

عقبات صغيرة

في بعض الأحيان، قد لا تجري الأمور بسلاسةٍ على النحو الذي خطّطت له، برغم كلّ استعداداتك واحتياطاتك. وفيما يلي بعض المشكلات العامة المتعلّقة بحديث المجاملة، وحلولها الممكنة:

المشكلة: المكتب الذي تزوره يحتوي على أعمال ديكور قليلة ومتناثرة.

الحل: من الطبيعي ألا يكون في كلّ مكتب أعمال ديكور إبداعية وملائمة للحديث عنها. لذا عليك أن تحصّل على مفاتيح أخرى وتستثمرها في مهمتك، من قبيل: أين يقع المكتب؟ هل توجد معالم تاريخية بالقرب منه؟ إذ لا بدّ من وجود شيءٍ ما تقع عينك عليه، يكون مناسباً لاستعماله في حديث المجاملة. كذلك ينبغي أن تركز انتباهك على ما حولك وأنت تدخل المبنى وتسير في الردهات وفي المجازات العامة. هل توجد لوحات فنية جذابة على الجدران؟ هل يوجد ما يتفرّد

به البناء أو يستأثر بالاهتمام؟ هل تمتاز المكاتب بصفة التوسُّع؟ على أن ثمة أشخاصاً لا يعيرون اهتماماً لإظهار زينة مكاتبهم. لذا عليك أن تتولى بنفسك إجراء بعض عمليات المسح للمكان.

المشكلة: توجد في المكتب بعض أعمال الديكور، ولكن أياً منها لم يُشجِّعك على الحديث عنها.

الحل: فتش عن طريقة محايدةٍ للتعليق. فمثلاً، قد يكون لدى الشخص صورة فوتوغرافية له وهو يصافح أحد رجالات السياسة الذين لا تحبُّهم. أو قد تجد عملاً فنياً، ولكنك تراه منفراً. أعرف امرأة كان يصيبها الفزع عندما ترافق أحداً إلى غرفةٍ يُعرَض فيها تمثالٌ لواحد من الـ Little Black Sambo [شخص خُلَّسِي هجين]: فقد رأت في هذا التمثال عنصريةً وإساءة. فإذا ما واجهتك حالةٌ وَجَدْتَ فيها شيئاً يزعجك، فلديك خياران: إما أن تسأل عن هذا الشيء باهتمام وبطريقةٍ مفتوحة، وتستمع إلى الإجابة. وإما أن تتجاهل الأمر وتختار مادةً أخرى لتدير الحديث عنها.

المشكلة: دخلت في حديث مجاملةٍ ناجحٍ مع شخصٍ لقيته توّاً في اجتماعٍ عمل. والآن أنت مضطراً إلى الخروج من هذا الحديث للالتفات إلى شخصٍ آخر. أو لأنك وجدت أن هذا الشخص الذي تتحدث معه عديم الفائدة أو القيمة. ماذا تفعل؟ وكيف تتحلل من الحديث معه بلباقة؟

الحل: عليك أن تقول ما تعنيه، وأن تعني ما تقوله. وتذكّر أنك تحاول بناء الثقة. فإذا قلت: «سأعود توّاً» وأنت لا تنوي العودة، فهذا نوعٌ

من عدم الوفاء، بل إن ذلك حريٌّ بأن يُفسد كلَّ تقدُّمٍ أحرزته في تأسيس علاقاتك. وبدلاً من ذلك، كن صريحاً ولطيفاً، وقل: «شكراً، سيد فلان. لقد سعدتُ بلقائك. أرجو أن تأذن لي بالانصراف، فهناك شخصٌ في الطرف الآخر من القاعة أودُّ التحدُّث إليه. وإذا لم نتمكن من الالتقاء ثانية هذا المساء، فلربما ألقاك لاحقاً في غضون الأسبوعين التاليين». وهكذا يكون اقتراحك مفتوحاً، ولا ينطوي على أيِّ وعدٍ محدَّد، وتكون قد تصرَّفت بلباقة وأضفيت على كلماتك معاني الإجلال والاحترام. ومن التصرفات الاحترافية المرعية المستحسنة في هذا المقام، أن تقدِّم هذا الشخص إلى شخصٍ آخر، إن أمكن ذلك، قبل أن تغادر.

المشكلة: الشخصُ الذي تجرِّي معه حديثَ مجاملة قال شيئاً غير مناسب، أو سأل عن أمرٍ غير مستساغ لك.

الحل: استعمل الدُّعابة ما أمكنك ذلك. فمثلاً، إذا طرح الشخصُ سؤالاً ذا خصوصيةٍ بالغِ لا ترتاح للإجابة عنه، ابحث عن أسلوبٍ بارع لحرِّف السؤال. فإن سألك: كم تدفع أجرة بيتك الجديد؟ جرِّب أن يكون جوابك: «إنه يستحق عشرة ملايين دولار». وإن سألك: كم عمرك؟ فأجبه: «في بعض الأحيان أشعر أنني بلغت المئة عام!». وإنه لمن الطبيعي أن تواجه بأسئلةٍ غير مناسبةٍ من هذا القبيل. وكثيرٌ من الأشخاص لا يُجيدون فنَّ حرِّف الكلام عن مواضعه، فيؤخذون على غرَّة في الإجابة، ويقولون ما يرد في خاطرهم في تلك اللحظة. لذا عليك أن تكون متأدباً مع نفسك ومع جميع المعنَّيين، وأن تُضفي جوَّ الدعابة على السؤال دون

الشعور بالالتزام بتقديم معلومات شخصية تتسم بالخصوصية، ولا تُمَتُّ بأيِّ صلةٍ بالعمل.

المشكلة: حصلت مقاطعة في أثناء حديث المجاملة.

الحل: حاول الاستفادة من وقت التحضير الإضافي. وبدلاً من الشعور بالارتباك، استغلَّ الوقت في النظر إلى ما حولك في المكتب للحصول على موضوعات إضافية تصلح لحديث المجاملة: فقد تجد مَضْرَباً للعبة السكواش، أو صورة موقع غريب، أو نسخة من كتابٍ بَالٍ من كثرة الاستعمال. ولا تَظُنَّ أن وقت حديث المجاملة قد تبدد وضاع سُدًى؛ فرجل الأعمال الحاذق يَستغلُّ هذا الوقت لتعزيز حديث المجاملة، وبذلك تتحسن العلاقات، وهو غاية مقصودك.

موضوعات خطرة

إن بعض الموضوعات لا تصلح لحديث المجاملة مطلقاً. تأمل الأمثلة الآتية:

في السياسة: بات الوسط السائد في الولايات المتحدة هذه الأيام منقسماً فيما يتصل بالولايات الحمراء والزرقاء [الولايات الحمراء هي المؤيدة للجمهوريين، والزرقاء للديمقراطيين]، إلى حدٍّ جَعَلَ الحديث في موضوع السياسة أشبه بحقل ألغام إلى حدٍّ بعيد. لذا فمن الأفضل حذف موضوع السياسة من قائمة موضوعات حديث المجاملة. فإن طُرِحَ عليك سؤال في السياسة، فحاول إعطاء جوابٍ متفائل وحيادي أيضاً، ثم تحوّل

إلى موضوع جديد. أَخْبَرَنِي شَخْصٌ أَعْرَفُهُ، أَنَّهُ ذَهَبَ إِلَى اجْتِمَاعٍ أُعِدَّ
إِعْدَاداً كاملاً لبحث موضوع استثمار. وفي أثناء حديث المجاملة عَلِمَ
أن أصحاب الاستثمار يؤيدون مرشحاً سياسياً يعارضه هذا الشخص
معارضةً قويةً وعنيفة، فاتَّخَذَ قراراً قاطعاً بعدم الاستثمار معهم، وذلك
لمجرد ميولهم السياسية. لذا ينبغي توخي الحذر.

في الدين: الدين هو أحد المحظورات في حديث المجاملة، وينطوي
بطبيعته على مخاطر كثيرة غير متوقَّعة. فأنت لا تدري متى وكيف تُسَيء
إلى الآخرين عندما تتطوَّر المناقشة إلى موضوعات تتصل بالدين،
وخاصة في هذه الأيام. وحتى لو كان الشخصان ينتميان إلى الدين
نفسه، فإنهما في الواقع قد يحملان آراءً ورؤى مختلفة، تؤدي إلى سوء
الفهم، وإلى ظنونٍ وشكوك كبيرة. ويعلم كلُّ مَنْ يعمل في إدارة كنيسة
أو كنيس أن الأشخاص الذين لديهم خلفيات دينية واحدة، ربما تتباين
وجهاتُ نظرهم تماماً حول مسائل أساسية. فالدين موضوعٌ دقيقٌ يُثير
عاطفةً قوية، ويتعذَّر ترميم الانقسامات المتعلقة به، ولهذا السبب يُنصَح
بتجنُّب الخوض في موضوعه في حديث المجاملة. وأضرب لذلك مثلاً،
وهو أن لديَّ صورةً فوتوغرافيةً لي مع الكاردينال برنارد لُو، ومع ذلك،
فإن هذه الصورة ليست من الصور التي أعرضها في مكتبي، بل أحتفظ
بها في منزلي، حيث أستقبل أصدقائي المقربين وأفراد عائلتي. وأبقيتُ
الموادَّ التي هي أقلُّ إثارةً للانفعال في مكتبي، حيث أستقبل الزائرين
بقصد العمل. وهذا لا يعني أن لديَّ شكوكاً تتعلق بهذه الصورة، ولكنني
تعمَّدتُ اتخاذ هذا القرار المتعلِّق بمكان عرض المعروضات التي أدرك

أنها مسألة حساسة قد تثير ردود فعل معاكسة. فاخترتُ عدم عرض الصورة للمساعدة على ضمان شعور زوّاري بالارتياح وعدم الارتباك، وعرضتُ في مكتبي موادّ تعزّز إجراء حديث مأمون للمجاملة.

في القضايا الشخصية: تشتمل الموضوعات التي تُعدُّ شخصيةً على: الحالة الصحية، والحالة المادية، والدين. ومع أن وقت حديث المجاملة هو الوقت المناسب لمعرفة الشخص الآخر، فإن هناك حدوداً ينبغي عدم تخطّيها. وهذا يساعد كلا الطرفين على الشعور بالارتياح. تذكرُ أن هذا هو وقت بناء الثقة وتأسيس علاقة عمل. وإن «المشاركة» الزائدة عن حدّها يمكن أن تخرب تماماً جميع مساعيك.

موضوعات آمنة

ثمة موضوعاتٌ تصلح تماماً لحديث المجاملة، من قبيل:

الطقس: إنه يؤثّر فينا جميعاً، والحديث عنه ممتعٌ وطريفٌ دوماً. لذا ينبغي ألاّ تغفل عن التحدّث عن الطقس، لأنه موضوعٌ غنيٌّ ومناسبٌ لحديث المجاملة. وأصبح يقدم في السنوات الأخيرة مزيداً من الأخبار المتوقّعة.

الكتاب الجيد: يحرص الشخصُ الذكيُّ الآخذُ أهبته على حضور الاجتماع وقد تهيأً لمناقشة الأحداث الحالية، أو أحد الكتب الجيدة التي صدرت حديثاً، فذلك يدلُّ على أنه ذكيٌّ وواعٍ ومُحبٌّ للاطلاع، ويترك انطباعاً حسناً في نفس الطرف الآخر.

وسائل النقل: وهو موضوع آخر يملك معظمنا تجربة مباشرة فيه. ومن المعقول تماماً أن تسأل الشخص عن كيفية وصوله إلى المكان. وقد يتمخض هذا عن قصة مثيرة. أو قد تتعلم من جرائه طريقاً مختصرة في تنقلاتك. ولما كان معظم رجال الأعمال كثيري الأسفار، فإن الخوض في تفاصيل الطرق غالباً ما يكون موضوعاً عاماً مُرضياً. فكلنا يعلم كيف يحصل الاستعصاء في حركة المرور، والمعاناة في تعرّف طريق الرحلة في المطارات المزدحمة، وتدبر شؤون الذهاب والإياب.

البيئة المحيطة: يمكن أن يتناول الحديث هنا أي شيء بدءاً من المكتب الذي أنت فيه، ومروراً بالبناء الجديد أو التاريخي أو المجدّد، وانتهاءً بالمدينة نفسها.

الرياضة: على الرغم من أن الحديث عن الرياضة قد يثير كثيراً من الانفعالات، فإنه يُعدّ مأموناً، وأسلم من الخوض في شؤون السياسة والدين في حديث المجاملة. والحديث عن الرياضات الجماعية ليس خيارك الوحيد، فقد يكون زملاؤك من ممارسي الرياضة. لذا عليك أن تبحث عن مفاتيح مناسبة من قبيل: سوار المعصم الذي يرتديه لاعبو التنس، أو ساعة يد رياضية، أو أي شيء في أنحاء المكتب يدلّ مثلاً على لاعب غولف حاذق، أو عداءٍ مجلّ، أو راكبٍ دراجةٍ محترف.

الشخص الآخر: ليس ثمة ما هو أكثر أهمية وتشويقاً لدى معظم الناس من أنفسهم. فإذا تمكّنت، عبر سؤالٍ غير محدّد، من حمل الأشخاص على التحدّث عن أنفسهم في أثناء اللقاء معهم، فستجد

أن ذلك مساعدٌ إلى حدٍ بعيدٍ. ومن المحتمل أن يُعرض أحدهم عن التحدُّث لدى شعوره أنك أفرطت في الحديث عن الشؤون الشخصية. فالحديث فنٌّ ومهارة. ولا شكَّ في أن مفتاح المحادثة الناجحة هو طرحُ أسئلةٍ غير محدَّدةٍ عن الشخص الآخر ثم الدخول في مرحلة الاستماع الجيد. فعليك بالإكثار من الاستماع ما استطعت. واستعمل في إجاباتك تعابير الوجه، ولغة العيون والجسد. بربارة وولترز رمزٌ حقيقي للمرأة، وأقدرها حقَّ التقدير. كانت امرأةً مدهشةً، حقَّقت عملاً ناجحاً بدرجة هائلة في فنِّ حثِّ الناس وتشجيعهم على التحدُّث عن أنفسهم. وكثيراً ما كانت تُسأل السيدة وولترز عن سرِّ نجاحها في قدرتها على حمل شخصياتٍ بارزةٍ ومهمةٍ جداً على التحدُّث إليها بمنتهى الصراحة عن سيرهم الشخصية، فتجيب: «إن مهارات التحدُّث سهلة التعلُّم. وأفضل طريقة لبدء المحادثة هو طرحُ الأسئلة. وما هو الشيء الذي يودُّ الناس التحدُّث عنه أكثر من أيِّ شيءٍ آخر؟ إنه الحديث عن أنفسهم!». لذا، عليك أن تطرح أسئلةً غير محدَّدةٍ عن الشخص الآخر، لتصبح متحدثاً بارعاً!

افترض أنك دخلت في حديث مجاملة، ثم بدا لك أنك استرسلت بالحديث عن نفسك طويلاً. فإذا كان في الوقت متسع، حاول أن تنقل الحديث إلى الطرف الآخر، والإقرار بذلك بأن تقول شيئاً من قبيل: «آسف! لعلِّي استأثرتُ طوال الوقت بالحديث. أخبرني عن نفسك». ثم امضِ مباشرةً إلى طرحِ أسئلةٍ غير محدَّدةٍ تتعلَّق بهم. أو أن تسلِّم بأنك «أخطأت»، ولا بأس في ذلك، فالإنسان خطأ، ومن أخطائه يتعلَّم.

اسعِ إلى مزيدٍ من إتقان هذا الفن، وحاول أن تتصرف بوجه أفضل في الجولات القادمة.

أنماط أخرى من الحديث

أخيراً، ينبغي أن تعلم أن النجاح في فن حديث المجاملة أكثر من مجرد كلماتٍ وأحاديث. ولكي تكون متحدّثاً حاذقاً، يجب أن تستغل جسمك كلّهُ: تعابير الوجه، والعيون، والمشية، ووضعية الجسم. تأكّد أنك تقوم باتصالٍ بصريٍّ مباشرٍ في أثناء المحادثة، وهذا يتطلب تركيزاً وانتباهاً. فإذا كنت في مناسبة لقاء عملٍ جماعي، فقد تنازعك نفسك إلى أن تجول ببصرك في أرجاء القاعة بحثاً عن أشخاص ترغب في لقاءهم. قاوم هذه النزعة، وركّز كلّ اهتمامك، وخاصة عينيك، على الشخص الأهم في ذلك الوقت: إذ إن غايتك الأولى في تلك اللحظة هي أن تجعل الشخص يشعر بأهميته، فإذا أقبلت عليه بكلّيتك، ناظراً في عينيه، أشعرته أنك توليه اهتمامك الكامل، وتولّد لديكما الإحساس بدفء اللقاء وخصوصيته. وهذا من الأمور الدقيقة التي لها صدّى لدى كثيرٍ من الناس. إن أيّ شخصٍ التقى أو لاحظَ الرئيس كلنتون وزوجته وهما يصافحان يشهد لهما مباشرةً بإتقان فن المصافحة، وذلك بالترتّب لحظةٍ إضافية قبل نزع اليد، إشعاراً للآخر بأن له خصوصيةً استثنائية. وهذا سلوكٌ محمودٌ يَجْمَلُ أن نسترشد به.

وإنّ مما يثبُط الهمة إلى حدٍّ بعيد ويورث الشعور بالإحباط أن تتكلّم مع شخصٍ وهو ينظر إلى مكانٍ آخر، في حين أنك ستكون مقبولاً عندما

تُجْري اتصالاً بصرياً قوياً، وتَجْعَل الآخَرَ يشعر وكأنه الشخص الأهم حقاً، بل الشخص الوحيد في الغرفة، وهذا هو مقصدك.

يمكنك أن تعبر عن اهتمامك بأساليب أخرى أيضاً. فحركات جسمك هي أبلغ ناطقٍ عن اهتمامك، وكيف تشعر حيال نفسك وحيال الشخص الآخر. وعندما تجلس على المقعد أو إلى الطاولة، تذكر أن تنبّه إلى كيفية جلوسك؛ وذلك بأن تكون نحو الأمام في كرسيك، وأن يتشكّل الحرف «V» بينك وبين مسند الكرسي، فهذا يدفعك آلياً إلى أن تركّز انتباهك نحو الأمام لتعبر عن اهتمامك. قاوم إغراء إسناد ظهرك إلى مسند الكرسي، لأنك إن فعلت ذلك ظهرت بمظهر المستغرق في الاسترخاء، وغير المحترف، واللامبالي. أبقِ يديك أمامك، على الطاولة؛ فلست في موقفٍ يتطلب أن تُشهر سيفك!

أذكر لقاءً جرى مع زميلٍ قديمٍ في شركة خدماتٍ استشارية قانونية في بوسطن، كان يجلس إلى طاولةٍ مستديرة صغيرة في إحدى غرف الاجتماعات. وكنتُ أضع يديَّ في جِجري، فانتبهتُ إلى المحامي وقد نهض من كرسيه، وتقدّم نحوي ليلقي نظرة مباشرة إلى حيثُ أضع يديَّ. فكان ردُّ فعلي الانعكاسيُّ هو أنني وضعتُ يدي فوراً فوق المقعد، حيثُ يستطيع أن يراها. ومع أنني لا أذكر السبب الذي دفعني إلى وضع يديَّ في جِجري، فإني أذكر أنني لم أكن موفّقةً في خلق جوٍّ من الثقة.

ثمة مظاهر أخرى من آداب الجلوس: القدمان توضعان على الأرض بثبات (للرجال والنساء)، ويمكن (للنساء) أن تتحرف أرجلهن نحو

اليمين أو اليسار. تُشعرُ الجلسةُ الصحيحةُ بجوٍّ من الاحترافية واليقظة، وتُظهرُ الاحترامَ لمُحدِّثك وللحديث نفسه. كذلك توحى وضعية جسمك للآخرين أنك مشاركٌ نشيط، ومستمعٌ فعّال، وهذا يوازي في أهميته مفاوضات العقد النهائي.

أخيراً، تذكّر أهمية دور صوتك في المحادثة: فالصوت، ونوعية النغمة، وتغيّر طبقات الصوت، وسرعة الكلام كلها وسائل يمكن أن تزيد في إظهار الاهتمام الحقيقي بالشخص الآخر. وينبغي أن تتأكد أن أسئلتك وإجاباتك تحمل في طياتها الطاقة والحماسة. يَنزع الأمريكيون إلى الاستخفاف بأهمية حديث المجاملة في صعيد العمل. وهنا في أمريكا الشمالية، الجميع منهمكٌ في العمل؛ فالوقت من ذهب. ونحن نتشوّف إلى بلوغ خلاصة اجتماع العمل، وهذا أمرٌ مستحسن ومقبول، غير أن الشخص المتحمّس والشديد التلهّف قد يُظهر انفعالاته عبر صوته. فمن المهم إذن أن تتنبّه لصوتك، وأنه يعبرٌ عن مقاصدك وأغراضك. وعليك أن تتذكّر دوماً أن حديث المجاملة ليس إلا مقدمة استهلاكية. والمحادثة عملٌ يسبق الإنجاز الفعلي، ويؤسّس عليه.

ولكنّ، متى ينتهي حديث المجاملة؟ الأمر رهنٌ بالظروف. فإذا دعوتَ إلى اجتماع، فأنت مسؤولٌ عن تحديد وقت الانتهاء من حديث المجاملة والانتقال إلى مناقشة أمور العمل. أما إذا كنتَ الشخصَ الزائر، فعليك أن تتبع ما يشير به مُضيفك. وفي حين أن بعض الأشخاص يقصرون حديث المجاملة على بضع جُمَل، يفضلّ آخرون خلاف ذلك،

فِيُخَصُّصُونَ اللقاء الأول كُلَّهُ لحديث المجاملة حصراً، ولا يناقشون فيه أي موضوع يتعلّق بالعمل. وهذا، كما أشرنا من قبل، يختلف باختلاف الثقافات والبلدان. فمن الحكمة إذن أن تكون ماهراً في فنّ حديث المجاملة، الذي يُعَدُّ على الدوام التحديّ الأول الذي يواجهك وفرصتك الأولى في آن معاً.

لا تنسَ: أن حديث المجاملة صغير في مَبْنَاه كبير في معناه ومراميه. وبقطع النظر عن اسمه (small talk)، فإنه الأداة الحاسمة في بناء علاقة عملٍ وطيدة. فاستمسك به، واحمله مَحْمَل الجِدِّ.

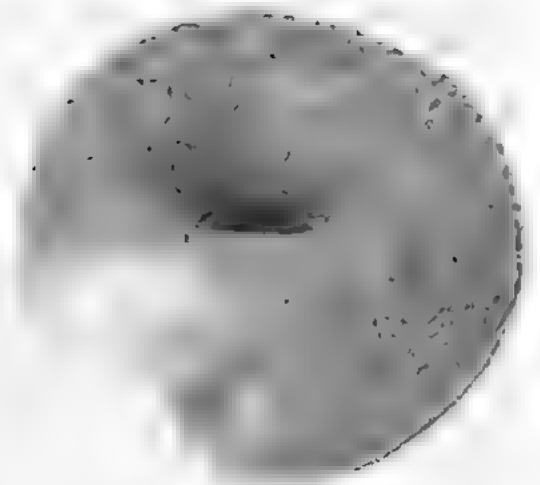
إرشادات في حديث المجاملة

- أولاً، الملاحظة. يكون حديث المجاملة أكثر فاعلية إذا تمهّلت في البحث عن أفضل السبل لتحطيم الجليد بينك وبين مُحدّثك.
- لا تتجاوز الحدود الآمنة. تجنّب الموضوعات المشحونة بالانفعال: كالسياسة والدين.
- لتكن أسئلتك غير محدّدة. فهذا يشجع الشخص الآخر على الانفتاح والمشاركة. بل على إعطائك مزيداً من المعلومات.
- لا تهمل الاتصال البصري القوي. فهو مؤشرٌ أساسي على اهتمامك بالآخرين واحترامهم.
- انتبه إلى حركات جسمك (لغة الجسد)، لأنها تُظهر مشاعرك حقاً.



نصویر
احمد یاسین
ٹویٹر

@Ahmedyassin90



لقاءات العمل الجماعية

خرجت من العمل، وأنت الآن في طريقك إلى حضور مناسبة تعتقد أنها ستكون فرصة لقاء عمل جماعي مهم. لبست الثياب المناسبة، وأحضرت عدداً كافياً من بطاقات العمل الشخصية، ووصلت في الوقت المحدد تماماً. ومع ذلك كله، فقد أغفلت أمراً حيوياً يساعدك على نجاح لقاء هذا المساء. ما هو يا ترى؟ إنك لم تتناول طعاماً. فمع أنه ما من شك في توفر الطعام بكثرة في هذه المناسبة، فينبغي أن تعلم أنك لست في ذلك المكان بقصد الطعام. أنت هناك للعمل ولقاء الأشخاص والتحدث إليهم ببراعة، والإسهام في إنجاح المناسبة. أنت هناك لتسعى، مع الآخرين، إلى أن تستفيد وتفيد. لذا تأكد أن أعمالك متسقة ومنسجمة مع هذه الرسالة: إن اتخاذ طريق قاصدة إلى حيث الطعام، إنما يعني أنك جائع، وقليل الاكتراث بالاجتماع وبالتحدث إلى الآخرين.

وآداب السلوك أمورٌ حيويّة، وغالباً ما يُغفل عنها في لقاءات العمل الجماعي. وكثيرٌ من الأشخاص يعتبرون أنفسهم خبراء في إعداد المكان، على حين أنهم في الواقع أكثر خبرة في الاستمتاع بالمكان منهم في الاهتمام بشؤون أعمالهم. إن لقاء العمل الجماعي أشبه ما يكون برقصة معقّدة ودقيقة، وإن استغلال آداب السلوك الحقيقية سيكون له أثرٌ مدهش في جودة أدائك.

تُعَدُّ مناسبة لقاء العمل الجماعي هدية، وفرصة لعرض نفسك بمظهرٍ إيجابي على زملائك ورؤسائك وأرباب الصناعة والزبائن المحتملين. وهذا اللقاء دعوةٌ إلى التعريف بنفسك لدى أشخاص لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجهاً لوجه، ومصافحتهم بحرارة، وترك أثرٍ حسنٍ في نفوسهم سوى هذا السبيل. ولا يستخفُّ اليوم بأهمية لقاء العمل الجماعي إلا كلٌ قصير نظر؛ فمعظم الناس يفهمون النجاح في العمل على أنه مزيجٌ من الذكاء والحظ واللقاءات غير المتوقّعة والاتصالات. غير أن لقاء العمل الجماعي هو فرصتك لإنشاء اتصالٍ وإقامة علاقاتٍ متينة. وهذا اللقاء يمكن أن يحدث في أي مكان. وبالطبع، فإن مناسباتٍ من مثل: العشاء، واللقاءات الاجتماعية. وحفلات الكوكتيل تُعَدُّ مناسباتٍ للقاء العمل الجماعي. ومع ذلك، فإن رجل الأعمال الحاذق يترصد دائماً حصول لقاءٍ جماعي يمكن أن يحدث في مناسبة زواج، أو حفلة موسيقية، أو حدث رياضي للشبان. ولا شك أن التزام البرتوكول المناسب والمعايير السلوكية له أثرٌ حاسمٌ في الاستفادة من أي لقاء عملٍ جماعي إلى أقصى حدٍّ ممكن. وكذلك فإن العمل وفق أساليب التصرف المقبولة يجعلك أوفر

حظاً لنيل مبتغاك من اللقاء. وإن التصرفَ الاحترافيَّ المُتَّسِمَ بالاحترام والسلوك الحقيقي الذي يَبْدُرُ منك يكون له أثر حسنٌ عليك، ويورث شعوراً عميقاً بالارتياح لكل من تلتقيه.

حاول ألا تنظر إلى لقاء العمل الجماعي على أنه عملٌ روتينيٌّ مُهملٌ، بل انظر إليه على أنه هديةٌ رائعة، وفرصةٌ في مكانها الصحيح لمساعدتك وتطوير عملك. فالكثير منَّا يَجِدُ في نهاية اليوم أن لديه مناسبة لقاء عملٍ جماعي قد سُجِّلَتْ على جدول المواعيد، ثم يلتفت إلى أحد زملائه ويقول متنهِّداً: «حسناً، دعنا نذهب، لمجرد تسجيل الحضور. إنها خمس عشرة دقيقة ونمضي». ليكون معلوماً أن هذا الموقف يخرَّب شخصيتك تماماً. ومع أن معظم الناس لا يستمتعون بلقاء العمل الجماعي، فيرجى التنبُّه على أن هذا اللقاء يمنح فرصة هائلة للقاء أشخاص لا سبيل إلى لقائهم بغير هذه المناسبة. وسيستغل رجل الأعمال الحاذق هذه الفرصة لتطوير عمله. ولا شك في أن تطوير العمل لا يحدث في منطلق: «إنها خمس عشرة دقيقة ونمضي». فلقاء العمل الجماعي ضرورة حيوية للاتصال، وهو فنٌّ ومنهج عملٍ يستلزم الاستعداد، والاستشراف، والاكتشاف، واللباقة، والمتابعة.

ثمة ثلاثة أطوار منفصلة ومتميِّزة ترتبط بلقاء العمل الجماعي، هي: طور ما قبل اللقاء، وفي أثناءه، وبعده. وهناك آدابٌ وقواعد تساعدنا على النجاح في اجتياز عملية قد تكون مقلقةً للكثيرين. وبقدر ما تتدرَّب على كلِّ طورٍ من هذه الأطوار، تزداد المنفعة المترتبة من الحدث نفسه، ويزداد تميُّزك في العمل، وتحقِّق تقدُّماً فيه.

قبل الحدث

الاستعداد هو مفتاح أي لقاء عمل جماعي ناجح. والخطوة الأولى التي ينبغي أن تجربها هي الحصول على قائمة بأسماء الحضور، وهي خطوة سهلة التنفيذ. يمكنك أن تسأل شخصاً آخر يشارك في الحدث نفسه، أو الشخص الذي دعاك، فمثل هذا السؤال في هذه الأيام بات أمراً طبيعياً، وينبغي ألا يكون حرج عثرة. فإن سئلت: لم؟ فكن صريحاً في جوابك: «أنتطلع إلى الإسهام في إنجاح هذا الحدث، وأريد أن أكون مستعداً ما وسعني ذلك».

وعندما تحصل على قائمة المدعوين، راجع هذه القائمة على عدة مستويات. أولاً: راجعها للتدرب على النطق بالأسماء. إذ لا شيء يُسرُّ به الناس كسرورهم عندما تُلَفِّظ أسماءهم بطريقة صحيحة، ولا سيما أولئك الذين توجد صعوبة في النطق بأسمائهم. فهذه وسيلة قليلة الشأن، لكنها فعالة في التعبير عن احترامك، وتُظهر بوضوح اهتمامك، وتُعنى بالتفاصيل. وهذا مما يُجمل صورتك، ويجعل الآخرين يتساءلون: كم أنفق هذا الشخص من الوقت، وكم بذل من الجهد في التعلم والتدرب والإتقان والتنفيذ؟ فيقول قائلهم: أنا أريد أن أنشئ عملاً مع هذا الشخص. وهذا أحد مظاهر الاحترام التي تُميّزك أيضاً.

أعرف نائب رئيس أحد المصارف، كان يقضي من 20 إلى 30 دقيقة في قراءة الأسماء ومراجعتها والتدرب على النطق بها قبل أي مناسبة عمل يدعو إليها المصرف. وكانت نظرته إلى وجوه الأشخاص

بعد التقديم الرسمي قويّة، ويتحدّث بصوتٍ فخم، ويَنطقُ بأسماء الحضور بطلاقةٍ وكأنه يعرفهم منذ زمنٍ بعيد. الرسالة واضحة: لقد كان هذا الشخص احترافياً، وواضحاً، ومهتماً، وحاضراً، ويُعتمد عليه. أما النتيجة المترتبة على هذه الرسالة فهي: أنا أريد أن أنشئ عملاً مع هذا الشخص، لأنه إذا كان متنبهاً لتفاصيل دقيقة، من مثل لفظ اسمي على الوجه الصحيح عند الإعداد لمناسبة لقاء عملٍ جماعي، فما بالك فيما هو أهمُّ منها؟ وما الزيادة التي نتوقّع أن يقدمها هذا الشخص في صفقات العمل النظامية والمستمرّة؟ لا شك في أن الحد الأدنى للانطباع المتكوّن عن هذا الشخص هو: أنا على ثقةٍ به، وأريد أن أنشئ عملاً معه.

ثانياً: راجع قائمة الضيوف كي تقوم بمزيدٍ من الاستعدادات: اكتشف مجالات اهتماماتهم المهنية، الحالية والمتوقّعة مستقبلاً، فهذا يزوّدك بمعلوماتٍ مفيدة عنهم، واستفسارات محدّدة تطرحها عليهم، ويُظهر بوضوح أنك على علم بقدراتهم، وبرامجهم، وطموحاتهم، وربما بصورة شركتهم أو مهمّتها. وسيُنظر إلى الجهد الذي تبذله في هذا السبيل بعين التقدير حتماً. على أن قلّة قليلة من الناس هم الذين يقومون بهذه الخطوة فعلياً.

ثالثاً، استقصِ الارتباطات المهنية، وفشّش عن الوسائل التي يمكن أن تستفيد وتُسهم بوساطتها، وذلك عن طريق إدراك مدى إمكان عقد ارتباطاتٍ مهمّة. كذلك أجرِ بعضَ البحوث الاستقصائية عن الشركات والأشخاص المذكورين في القائمة، فهذا مفيدٌ جداً عند عقد الاجتماع

والحاجة إلى إجراء حديث مجاملة ناجح. وهكذا فإن قليلاً من البحث قبل حلول موعد المناسبة يمكن أن يعطيك جواً احترافياً. قابلتُ مرةً شخصاً في إحدى المناسبات، وعندما صافحني ذكر لي اسمه ومكانته المهنية ومكان عمله. ولما كنتُ قد أجريتُ بحثاً قبل موعد اللقاء كنتُ قادرةً على أن أجيبه: «أنا مسرورة جداً لمقابلتك. وأعرف الشركة التي تعمل فيها، وقد علمتُ أن أكثر الشركات منافسةً لشركتكم هي شركة كذا. ويدفعني الفضول لأعلم كيف تجعلون أنفسكم متميزين في السوق». عندها انخرط هذا الشخص في الحديث معي مباشرةً، وشرع في الإجابة عن التساؤل باعتزاز شديد، وتروّ، واستغراق. وأصبحتُ بعدها قادرةً على إنشاء اتصالٍ ناجحٍ معه في الوقت المناسب بمجرد نقراتٍ بسيطة على الإنترنت.

ثمة أداة مفيدة أخرى قد تتطلب بعض البحث، وهي أن تكون مستعداً لمناقشة بعض الموضوعات الحالية ذات الصلة؛ هل بمقدورك التحدث بحكمة وفطنة عن الحدث الحالي في الأخبار؟ أو أن تنصح بكتابٍ جديرٍ بالقراءة؟ أو أن تدخل في نقاشٍ عن فنانٍ ذائعٍ أو مؤلف؟ كلُّ هذا قد يتطلب منك قليلاً من البحث قبل موعد المناسبة؛ ولكنه يساعدك على أن تكون متميزاً بصورةٍ مثيرةٍ للإعجاب.

أخيراً، رتّب الأولويات. ابحث عن الأشخاص الذين ترغب في لقاءهم ممن ذكروا في القائمة؛ فربما لم تكن قادراً على الوصول إلى بعضهم عن طريق الهاتف. أو قد يوجد أكثر من مدير تنفيذي في شركتك ترغب في الاجتماع بهم ويرغبون في التعرف إليك. وقد يوجد شخص في قسم آخر

قد تستفيد من زيادة معرفتك به. وهكذا تجد أن لقاءات العمل الجماعي هي فُرَصٌ تحدث في الوقت المناسب. وأنا استحثُّك على الاستفادة من هذه الفرص وانتهاز تلك اللحظات. تذكر أنك لست بدعاً ممن يفكر في مقولة: «إنها مجرد 15 دقيقة وينتهي الاجتماع». ومن هنا ينبغي أن تبقى قائمة الأولويات ماثلة في ذهنك وأن تستغل وقتك بحكمة قبل انقضائه.

إضافة إلى مراجعة قائمة الضيوف، ينبغي أن تُحدِث شعاراً خاصاً بك لهذا الحدث. وهذا الشعار ليس سوى جملة واحدة تقولها عندما تقابل شخصاً ما. وقد يتغير هذا الشعار من مكانٍ إلى آخر، وذلك اعتماداً على طبيعة الحضور. مثال: «مرحباً، اسمي جوديث بومان. أنا مديرة شركة مستشاري آداب السلوك الدولية، ومن جملة أعمالي أنني محررة عمود يُباع لعدة صحف؛ فأنا كاتبة!» تأكد أنك ذكرت اسمك الأول والأخير، وعنوانك، والشركة التي تنسب إليها فهذه مناسبة لقاء عمل، وليست مناسبة اجتماعية. والحاضرون بحاجة إلى أن يعرفوك ويتعرفوا عملاً، وارتباطك. وهذه المناسبة لا تتعلق بما يمكن أن يساعدك به الحاضرون فحسب، بل بما يمكن أن تساعدكم أنت به؛ لذا ينبغي أن تضع نفسك في موضع مَؤَدِّ المعلومات. واعمل على أن تساعد الآخرين على تذكر اسمك، وابدل قصارى جهدك على أن يكون شعارك مختصراً وواضحاً ولافتاً.

في أثناء الحدث

ليكن هندامك رسمياً. ضع في اعتبارك أن الألوان الغامقة مناسبة للرجال والنساء على السواء، وأما اللون الأبيض أو السكري أو الخاكي،

فمناسبةً بوجه عام للطقس الحار أو المناخ المداري. اختر ثوباً واسع الجيبين، تضع في إحداها البطاقات الواردة، وفي الأخرى البطاقات التي تقدمها. ولا تضع البطاقات الخاصة بك في مكان يصعب استخراجها منه عند الأخذ والعطاء، مثل: محفظة النقود أو الحقيبة. فبطاقات العمل ينبغي أن تكون في مكان يسهل الوصول إليه.

لا تنسَ أن تأكل شيئاً قبل موعد المناسبة. فأنت لم تدعِ إلى هذه المناسبة اعتقاداً من الآخرين بأنك بحاجة إلى الطعام، بل دُعيتَ لأنهم يريدون أن يشكروك على عملك، أو لأنهم يعتقدون أن بإمكانك أن تسهم في إنجاح المناسبة. وأما أولئك الذين يدخلون إلى لقاء العمل الجماعي ويتوجهون من فورهم إلى مائدة الطعام، فقد ضيعوا فرصة هذا الاجتماع والغاية الأساسية منه.

قبل أن تدخل إلى مكان المناسبة، لا بأس أن تعرِّج على غرفة الاستراحة لتلقي نظرة عامة إلى مظهرك في المرأة: إلى شعرك، وأسنانك، وأزرار الثياب، والسحابات، وربطة العنق. وأخيراً اغسل يديك بالماء الساخن والصابون، وجففهما تماماً. فهذا يساعدك على تجنب مصافحة رطبة ودقيقة عندما يبدأ اللقاء.

ثمّة نقطة يحسُن التنبيه لها وهي اللوحة الاسمية؛ تأكد أنك تضع لوحتك الاسمية في الجهة اليمنى من صدرك، وعلى مستوى نظر أي شخص يودُّ مصافحتك. ذلك أن وضوح لوحتك الاسمية يساعد الآخرين على تذكر اسمك، وهو مطلبٌ أساسي في أي لقاء عمل جماعي.

وينبغي أن تتجنب وضع لوحتك الاسمية على إبريم حزامك مثلاً، فمن شأن ذلك إجبار الشخص الآخر على النظر إلى الأسفل ليتمكن من أن يُحييكَ باسمك. كذلك ينبغي أن تكون لوحتك الاسمية سهلة المأخذ، بحيث يتمكن الآخرون من مشاهدة اسمك الأول والأخير، والجهة التي تنتمي إليها (إن أمكن) بوضوح. وفي ذلك تسهيلٌ مفيد لانطلاق عمليات المحادثة والتعارف. وإن تنفيذ هذا الأمر سيؤدّي، كغيره من آداب السلوك، إلى شعور الآخرين بالراحة وعدم الارتباك، وسيخلف انطباعاً جيداً عنك.

حتى إذا ما أنهيت جميع التحضيرات التي تسبق المناسبة، أصبحت جاهزاً للدخول. نعم، الدخول، لأن الموجودين في القاعة قبلاً سيلاحظونك وقت دخولك. لذا، عليك أن تدخل وأنت عاقد النية على ترك انطباع حسن لدى الحاضرين. وتأكد أن تعابير وجهك، في أثناء دخولك، تحمل علامات السرور ولين الجانب. ذلك أننا في بعض الأحيان لا نتنبّه إلى ما قد تكون عليه تعابيرنا الطبيعية. فإذا لم تكن على ثقة من هذا الأمر، فاسأل مَنْ يصدّقك في إخبارك حقيقة تعابيرك. هل يوحي مظهرك بأنك سهل المقاربة الآن؟

تلقيتُ مرةً مكالمَةً من سيدةٍ تخبرني أن زوجها قد حصل تَوّاً على ترقية لمنصبٍ رفيعٍ في شركة Fortune 3. طلبتُ أولاً مساعدتها على امتلاك مهاراتٍ فائقةٍ في أداء دورها بصفقتها زوجته. ولكن عندما قابلتُ الزوجين، رأيتُ حالاً مَنْ يكون زبوني الحقيقي. قابلتهما عند

الباب وقلت: «تهانينا سيد فلان! ماذا تريد أن تعمل اليوم؟» أجاب: «حسناً، أنا لا أعلم لَمْ يشعر الناس أنهم غير قادرين على الاتصال بي». قال هذا الكلام بصوتٍ رتيب، وعيون جامدة، ووجه خالٍ من أي حركة تعبيرية. من الواضح أن الرجل كان ذكياً جداً، وإلا لما كان جديراً بنيل المنصب الذي ناله. ومع ذلك، فكل ما يحتاج إليه هو ببساطة أن يدرك الوسيلة التي تجعله لافتاً للأنظار. فكل ما عليه فعله هو أن يَشحن صوته بطاقةٍ إضافية، وينفخ فيه نبرةً مناسبة، ويبعث «الحياة» في عينيه وتعابير وجهه، ويقف بصورة معتدلة، ويُشيع على ما حوله بموقفٍ إيجابي ملؤه الثقة!

لا ضير في أن تتدرَّب على ذلك أمام المرأة؛ فهذا مفيدٌ جداً، ذلك لأننا لا نرى دائماً تعابير وجوهنا الطبيعية، والكيفية التي يلاحظنا بها الآخرون.

والآن، وبعد أن اتَّخذت جميع الاستعدادات وأجريت التدريبات المتعلقة بها، أصبحت جاهزاً للبدء. واعلم، وأنت تدخل القاعة، أن جميعَ مَنْ فيها يَرُقُّبون المَدخل ليروا مَنْ سيدخل إليها. لذا ينبغي أن تَسْتَغْلَ هذه المعلومة في مصلحتك. اخطُ خطوةً إلى الداخل. وخطوةً إلى الجانب، ثم توقّف قدر خمس عشرة ثانية، وألقِ نظرةً عامةً إلى القاعة، دون أن تُجري اتصالاً بصرياً دقيقاً مع الآخرين. ثم امشِ بهدوء وثقة في القاعة، وتذكّر أن وضعك الجسماني هو كلُّ شيء! وضع في اعتبارك أن هذه المناسبة هي مناسبتك، وأن هذه القاعة هي قاعتك، وأن الهالة

التي تُضفيها والشذا الذي تَبَعُثُه سوف يتخلَّلُ القاعةَ بأسرها وأنتَ تمضي في سبيلك في أرجائها.

تتعلَّقُ آدابُ لقاء العمل الجماعي بالاجتماع بأشخاصٍ لا تملك فرصةً للقائهم في الأحوال الطبيعية، وتتعلَّقُ بمنحك فرصةً عظيمةً لاستمالتهم بسهولةٍ ويسرٍ، وتطوير علاقةٍ شخصيةٍ معهم. لذا، ينبغي أن تتفهَّمُ القواعد المتعلِّقة بالمفاتيح: مَنْ تفتاح، ومتى، وكيف؟ فهل من المقبول مثلاً أن تفتاح شخصين منهمكين في حديثٍ فيما بينهما؟ وماذا عن أولئك الذين يقفون وحدهم منفردين، أو تلك المجموعات التي تضمُّ ثلاثة أشخاصٍ أو أكثر؟ لا شكَّ في أنه ليس من الحكمة، عموماً، أن تقترب من شخصين وهما يتحدثان، فتقطع عليهما حديثهما. والشيء بالشيء يُذكر، كم مرةً اضطررت على غير رغبةٍ منك إلى التحدُّث مع شخصٍ كنت قد قرَّرتَ ألاَّ فائدةً تُرجى منه مطلقاً؟ وكيف تتعامل بلباقةٍ مع شخصٍ «دَبِق»؟ لا بد أن تتعامل مع هذا الاحتمال ببالغ الدقة؛ فإذا لاحظتَ أن اثنين مستغرقان جداً في حديثهما، فينبغي أن تراعي هذه الحالة، وأن تقترب منهما رويداً، وتحاول أن تجري اتصالاً بصرياً، باحثاً عن فرصةٍ للتحدُّث، وعن إشاراتٍ غير كلامية تدعوك للانضمام؛ إذ من المحتمل جداً أن تعني هذه الإشارات الترحيب باقتراكك، أما إذا كانت المجموعة تضمُّ ثلاثة أشخاص، فغالباً ما يكون أحد هؤلاء الثلاثة خارج حديث الاثنين الآخرين، ومن ثم سيكون اقتراكك مرحباً به.

عندما تلتقي أحد الأشخاص، بادِرْ إلى مدِّ يدك لمصافحته، وأنحِنِ قليلاً مع ابتسامةٍ دافئةٍ محببة. ليست هناك قواعد تتعلَّقُ بِمَنْ ينبغي

أن يمدَّ يده أولاً: الرجال أم النساء، لذلك احرص على أن تكون البادئ بالمصافحة، لأن الشخص الذي يبدأ بالمصافحة يُحرز الموقع الأقوى بصورة آلية، ويمتلك فرصة التحكم بالتقديم، وتسهيل المحادثة. وهذه المهارة ينبغي أن نحرص بثبات على تحقيقها في أي موقف من مواقف العمل. وفي لقاءات العمل الجماعي عليك أن توطّن نفسك لمصافحة كثير من الأشخاص وتبادل البطاقات معهم، وأن تتكيف مع المتغيرات وتكون على جاهزية كاملة. وإذا مدّدت يدك للمصافحة، فليكن إبهامك نحو الأعلى انحن قليلاً وأبد الثقة وحسن اللقاء. صافح الشخص الآخر كما تحب أن تلقاه، ودعه يعرف من أنت، ويتذكرك بطريقة إيجابية جداً.

إذا كنتَ تحمل نظارات، فاجعلها في يدك اليسرى، لتكون اليمنى متاحة للمصافحة، وغير مبلّلة أو دَبَقَة. ولكن، ماذا تفعل إذا كنتَ تحمل نظاراتك بيد وصحن المقبّلات بيدك الأخرى، ثم جاء أحدهم فجأة ليقدمك؟ هل تحاول أن توازن بين هذين الشيئين؟ أم تضع أحدهما بسرعة من أجل المصافحة؟ الجواب: لا، لا تضع نفسك في ذلك الموقف أبداً. وتذكّر أنك لست هنا من أجل الطعام أو الشراب. فإن شعرت أن من المناسب تناول بعض الشراب، ففكّر في شراب مبهج، من غير الكحول، مثل عصير التوت البري مع الليمون. ذلك أنه من الحكمة عدم تعاطي الكحول في مناسبات لقاء العمل الجماعي. وتذكّر أن هذه المناسبة هي مناسبة عمل، وليست حفلة، وأن هناك كثيراً من الأشخاص يفقدون السيطرة على كلامهم بعد تناول كأس أو اثنين من الشراب المسكر، ويترتب عليهم أن يدفعوا الثمن فيما بعد.

أسهم في نجاح المناسبة: فأنت مدعو لا اعتقاد مضيفك بأنك ستسهم في ذلك، لذا، لا تخيب أمله فيك. وكن منفتحاً ولين الجانب. أظهر الطاقة والحماسة في سلوكك ومحادثتك. واستعمل كلمة «المساعدة» كلما كان ذلك ممكناً. قل مثلاً: «ربما أستطيع تقديم المساعدة»، أو: «أرغب في تقديم المساعدة»، أو: «كيف أستطيع مساعدتك؟» ذلك أننا نحن البشر نستجيب لكلمة «المساعدة». لأنها جزء من طبيعتنا. تذكر أن تستعمل هذه العبارة، لأنها فرصة للانخراط وإنشاء الأعمال في سياق لقاء عمل جماعي مناسب. وكذلك فإن استعمال كلمة «المساعدة» بهذه الطريقة، غالباً ما تمكن الآخرين من الشعور بأنهم أقل احترازاً. وأكثر انفتاحاً للانخراط.

ثم هل الأفضل أن تجلس أم تظل واقفاً؟ أما الوقوف، فيتيح لك أفضل الفرص للتحرك والمناورة ولقاء الآخرين والتحدث إليهم. وأما الجلوس، فيحد من خياراتك، وقد يحمل في طياته فهماً خاطئاً عن عدم الاهتمام، أو حتى التكبر. ولكن، إذا فضل محدثك الجلوس، فعليك أن تتكفى معه حتماً، إلى ركن أكثر عوياً على المحادثة، وتقوية وتشجيع مجال أنشطته، ومحاكاة تصرفاته، وإقامة الاتصال. وهنا تتاح لك الفرصة الوحيدة المناسبة تماماً لتناول الطعام في لقاء الجماعي. وإذا فضل محدثك المشاركة في الطعام، وجلس إلى إحدى الطاولات، فهذه إشارة إلى أن تحذو حذوه. اختر الأطعمة السهلة الأكل، وتجنب أي طعام يحتوي على الصلصة، أو يصعب تقطيعه. ذلك أنك لا تعطي انطباعاً حسناً إذا انتثرت صدفة سمكة فوق الطاولة، أو سقط بعض الفتات على ثوبك.

تقضي القاعدة العامة أن تنفق من ثلاث إلى خمس دقائق مع شخص واحد قبل أن تنتقل إلى غيره. وعليك أن تكون في غاية الانتباه عند انقضاء الحديث: كن صريحاً وصادقاً فيما تفعله. وتذكر أنك في هذا المكان لكسب الثقة وتنمية العلاقات، ولا تقل أبداً: «سأعود حالاً»، والواقع أنك لا تنوي العودة. عليك أن تقول ما تعنيه، وأن تعني ما تقول. فآداب السلوك تقتضي أن تكون لبقاً وصريحاً: «لقد كنت سعيداً جداً بالتحدث معك. أشكرك على هذا الوقت الذي منحتني إياه. هناك شخص في الطرف الآخر من القاعة أودُّ التحدث إليه. وإذا لم نتمكن من الالتقاء ثانية هذا المساء، فلربما ألقاك في وقت ما في غضون الأسبوعين التاليين». وهكذا تبقى الخيارات مفتوحة أمامك، ولم تقدم وعداً محدداً، وقلت ما غنيته، وغنيته ما قلته. وبعدها، قد يكون من الكياسة أن تقدم هذا الشخص إلى ضيف آخر، كيلا تتركه وحده فيشعر بالارتباك.

سؤال: هل ينبغي أن تتقدم إلى شخص أعلى منك مرتبة: مدير تنفيذي، أو صناعي بارز مثلاً؟

الجواب: نعم، بالتأكيد. إذ إن إحدى الفوائد الرائعة لمناسبة لقاء العمل الجماعي هي أنها تمنحك الفرصة للاجتماع بشخصيات من خارج دائرتك المألوفة من الزملاء والمنافسين والزملائين. كن واثقاً أنك أعطيت انطباعاً أولياً حسناً قبل أن تبدأ بالتحرُّك. هل أجريت الاستعدادات لإجراء حديث مجاملة مناسب؟ وهل تزودت بالمعلومات، والأسئلة المؤثرة أو المثيرة، وخاصة فيما يتعلق بشركتهم ومسؤولياتهم وأعمالهم؟ وتنبّه ألا يستحكم الحديث في هذه المناسبة في شؤون العمل.

هل تستطيع أن تقدّم التهاني بمناسبة نموّ الشركة، أو بلوغها مواقف حاسمة؟ وهل تستطيع أن تصف بإحكام صلتك بهذه المناسبة وبالشركة المضيفة؟ وإذا كنت تتحدّث إلى أحد أعضاء مجلس الإدارة في شركتك على وجه الخصوص، فكن مستعدّاً لتقديم تعليق مفيدٍ عن الشركة، وأنت فخورٌ لكونك جزءاً من فريق العمل فيها.

لا تنسَ أن تشكر هذا الشخص على هذه الفرصة التي تساعد على الإسهام في تحقيق أغراض الشركة ومقاصدها. ولا تعتمد الاقتصاد في استعمال الكلمات البسيطة من مثل: «من فضلك»، «شكراً»، «أنا أسف، عفواً!» ذلك أن الآخرين قلّما يضجرون من سماع هذه الكلمات الأساسية البسيطة، وخاصة في سياق ثقافات عالية.

وعندما يحين الوقت لتبادل البطاقات، اطرح دائماً هذا السؤال: «هل ترغب في أن أقدم لك بطاقتي؟» أو: «هل يمكنني الحصول على بطاقتك؟» فالفتاح هنا هو طرح السؤال دائماً، ولا تفترض أن الجميع يرغبون في الحصول على بطاقتك. وبالفعل قال لي بعض الأشخاص بعد أن سألتهم: «لا، يا جودي. كلُّ ما أرجوه في الواقع هو أن ترسلي شيئاً ما إلى المكتب. فأننا لا أريد جَمْع عددٍ كبير من البطاقات في هذه الليلة». ومع ما يبدو من أن من البديهي تبادل البطاقات، فإن أسلوب العرض يُظهر الاحترام ويُثبت أنك لم تفترض شيئاً. وإذا ما تسلّمت بطاقةً من أحد الأشخاص، فضعها في مكانٍ مقبول، مثل الجيوب الأمامية أو الداخلية لسترتك. وإذا أردت كتابة ملاحظاتٍ على البطاقة، فلا تكتبها على مرأى من الشخص، بل اكتبها فيما بعد. وإلا فأنت بالفعل

تشوّه «شخصيتهم»، فضلاً على أن الكتابة خلف البطاقة -الصغيرة في حد ذاتها- يوحي بأن المعلومات المتعلقة بالشركة قليلة وغير مهمة.

ثمة ملاحظة مهمة تتعلق بلقاء المديرين من ذوي المناصب العليا؛ وهي ألاّ تطلب من المدير بطاقته. ذلك أن آداب السلوك تقضي بأن ذوي المناصب العليا يتبادلون البطاقات مع نظرائهم فقط، وهو عُرْف مقبول في أوساط رجال الأعمال الرفيعي المستوى. ما يهمك هو أن تعرف كيف تجد ذلك الشخص وأن تتابعه في وقت لاحق بعد المناسبة. فإن طلب مدير كبير بطاقتك، فينبغي أن تعدّ هذا مجاملة عظيمة.

لتكن غايتك لقاء ومصافحة أكبر عدد ممكن من الحضور في غضون تلك المناسبة. وضع في اعتبارك أن الحضور يلاحظ كل منهم الآخر في هذه المناسبات، وأن الأشخاص الذين يعملون في القاعة يأتقان وحماس، سيُنظر إليهم على أنهم طموحون ويقظون واحترافيون، على حين أن أولئك الذين يتسكعون في مشرب القاعة، أو يسرعون إلى مائدة الطعام، سيُنظر إليهم -في أحسن الأحوال- على أنهم جوعى وغير مهتمين ولا احترافيين. كنت مرة في إحدى المناسبات، وكنتُ أعمل في القاعة بصورة جيدة تماماً، ولما أردتُ المغادرة، كنتُ قريبة من أحد المديرين الذين كانوا يحضرون تلك المناسبة، فسألني: «كيف حالك؟» ثم تابع قائلاً: «لقد راقبتك وأنتِ تعملين في هذه القاعة، وقررتُ أن أقابلك؛ فأنا أرغب في أن أتعاهد معك لتقومي بالعمل الذي قمت به هنا». وقد وضّح هذا لي مقدمة منطقية سأذكرها دوماً وهي: في أي مناسبة كانت، أنت على خشبة مسرح العمل، محطّ أنظار الآخرين الذين يقيمونك، ويسيرون تصرفاتك وسلوكك ومواقفك واحترافيتك.

بعد الحَدَث

تُعَدُّ أنشطة ما بَعْدَ الحَدَث حاسمةً في إتمام جميع الجهود المبذولة حتى الآن. أما الطريقة التي تغادر فيها مكان الحَدَث فهي فنُّ بعدِّ ذاتها، إلى جانب أنها عمليةٌ تمنحك مجدداً العديدَ من الفرص للتألق. والخروج من أيِّ اجتماع فنٌّ. بدءاً من المناسبات الكبرى وانتهاءً بحفلات العشاء الصغيرة. فعندما تُظهر اللطفَ واللباقةَ والروعةَ في أثناء مفادرتك، تَخْرُجُ وأنتَ تعلمُ أنَّ الانطباعَ الأخير الذي خَلَّفْتَهُ والكيفية التي غادرتَ بها كانت مهذَّبةً ودقيقةً واحترافيةً، وتُخدم أغراضك في المساعدة على جعلك متميزاً.

وإذا أزمعتَ المغادرة، فمُسؤوليتك الأولى هي أن تجعل الآخرين يشعرون جيداً أنهم سعداء بما بذلوا من جهدٍ للحضور والتحدُّث معك. وعليك أن تشكر الحاضرين على تجسُّمهم عناء الحضور ووقتهم الذي بذلوه. ثم ابحث عن مُضيفك واشكره على دعوته إياك.

يجدر بالذكر أن التبادل الحقيقي للأفكار، بل إن جوهر اللقاء الجماعي برُمته، يحدث عندما يجمع المشاركون على مفادرة مكان الحَدَث: في حجرة إيداع المعاطف، أو خارج المبنى، أو حتى في مكان وقوف السيارات. وقد تكون اللحظات الأخيرة أكثر اللحظات أهمية: إذ غالباً ما يكون الحديث فيها أكثر تحرُّراً، وأقلَّ تحرُّزاً. وليس من حُسْنِ الرأي إجراءُ الاتصال الأساسي بالأشخاص في الخارج حيث مكان وقوف السيارات. ومع ذلك، إذا سَنَحَت الفرصة من تلقاء نفسها، فاسعَ إلى الخروج مع الحضور، واغتنم بضع دقائق في محادثةٍ حقيقيةٍ صريحة: فقد تكون أشدَّ

لحظات اللقاء الجماعي فاعلية. وإذا كنت المضيف في هذا الحدث، فلا بد من مرافقة ضيوفك إلى الخارج، تماماً كما لو كان ضيفاً في بيتك.

عند مغادرة مكان المناسبة، تفقد البطاقات التي جمعتها، ودون ملاحظاتك خلفها بعيداً عن الناس. ولا ترجئ تدوين هذه الملاحظات، فهذا مما يعرّض ذاكرتك لفقدان تفاصيل مهمة تفيد في المتابعة الحاسمة. ولا تنس متابعة الأشخاص الذين لقيتهم، في اليوم التالي للحدث أو في أقرب وقت ممكن.

قد تستهويك فكرة أن تقتصر متابعتك على الأشخاص الذين تعتقد أنهم قد يكونون مفيدین لك الآن، أو ربما على المدى القريب. غير أن هذه الفكرة خاطئة وتفتقر إلى آداب السلوك. فعليك أن تتابع كل شخص لقيته، وأن تشكره على الوقت الذي قضاه معك، وأن تعبر عن اهتمامك في البقاء متصلاً به، وأن تعلم أنك تُقدّر عالياً ما كان من لقاء طيب. وإن إبداء هذا السلوك المحترم الرفيع المستوى يساعد على إحداث انطباع إيجابي دائم، ويجعلك متميزاً بأقصى درجات الإطراء. ولكن: لم أتعب نفسي، مادمت غير محتاج إلى هذا الشخص حالياً؟ إن الشبكات الجيدة هي مجموعات بحاجة دائمة إلى الرعاية والاهتمام. ويعلم العامل الحصيف فيها ضرورة الحفاظ على الاتصال طوال الوقت، وليس مجرد مصدر طوارئ عندما يحدث خطأ ما. ومن ثم فإن عرض آداب السلوك الحقيقية والمهارات الاستباقية، وخاصة إذا لم تكن بحاجة الآن إلى خدمة، تُظهر على أنك مثال رفيع للشخص الواثق من عمله. ومن المرجح أن يحتفظ الشخص الآخر بذكریات إيجابية تجاهك عند عقد صفقات عمل مستقبلية.

ما هي صيغة المتابعة؟ البريد الإلكتروني وسيلة ممتازة لمتابعة مختصرة، وخاصة في التعامل مع الشركات ذات التوجُّه التقني الحديث. والبريد الإلكتروني وسيلة اتصالات فعّالة ومقبولة ومألوفة في ميدان الأعمال في هذه الأيام. وفي حين أنني شخصياً لا أحبذ الشكر أو المتابعة بواسطة البريد الإلكتروني، فإن الكتابة اليدوية أكثر تعبيراً عن العواطف الشخصية، ومن شأنها أن تميّزك على منافسيك. فإذا علمنا أن الشخص الذي قابلته البارحة قد قابل هو أيضاً عشرين شخصاً آخر، فكن على ثقة في أن هذا يكون في مصلحتك أنت. لذا فإن تدوين رسالة مختصرة بخط يدك على قرطاسية فاخرة وختمها (استعمل الحبر الأزرق للمراسلات الاجتماعية، والأسود للمراسلات العمل)، يعطي تعبيراً شخصياً قوياً ودائماً.

كذلك من المناسب المتابعة بواسطة الهاتف، ولا سيما إذا لم تسنح لك الفرصة بالحديث مع كلٍّ مشارك مدة ثلاث دقائق أو خمس. حضرتُ قبل مدةٍ قريبة حفل توزيع جوائز، وجلسْتُ إلى طاولة تضم عشرة أشخاص. وبالطبع لم أكن قادرةً على التحدُّث مع كلٍّ واحدٍ منهم؛ ولكننا تبادلنا البطاقات كالمعتاد. وفي اليوم اللاحق، بدأتُ المتابعة معهم بالهاتف، وكنتُ أسأل كلاً منهم: «أخبرني من فضلك عن خبراتك». فكان أحدُ الذين كنتُ أتحدُّث معهم متشككاً بعض الشيء، فيما أرمي إليه، وكان في موقع المتصيد لمصلحة شركته. لذلك قلتُ له: «إني أئس من جانبك شعوراً بعدم الارتياح، وأحبُّ أن أوضح لك بأنني إنما أحاول أن أكون فعّالة ليس غير. لقد شاركت في لقاءات عمل

جماعية كثيرة، وحضرتُ العديد من المناسبات، وكنتُ في جميع ذلك أحاول أن أعود بالفائدة على كلِّ واحدٍ من الحضور. لذا، فأنا بحاجة إلى أن أعرف أكثر عن عملك، والامَّ تتطلَّع. وبذلك أستطيع، إن أنا صادفتُ ما يناسب غرضك، أن أوجَّهه إليك بفاعلية أكبر. فأنا أريد أن أكون أكثر قدرةً على مساعدتك». فغيرَ هذا الكلامُ موقفَه تماماً. إنك إذا أشعرتَ الناس بأنك إنما تريد مساعدتهم. جذبتَ بذلك انتباههم، وجعلتهم أكثر رغبةً في الاتصال بك، وإقامة عملٍ معك. وتذكَّر، وأنتَ تتابع شخصاً ما، أن تعرض عليه المساعدة. فلقاء العمل الجماعي طريقٌ ذو اتجاهين.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... أدركتَ أنك أنفقتَ نصف وقت

اللقاء الجماعي في تجاذب أطراف الحديث مع الأصدقاء.

يُعَدُّ التجمُّع (عقد الحلقات «الشلية») من جملة الأخطاء الشائعة في مناسبات لقاء العمل الجماعي. تذكَّر أن الغرض من وجودك في اللقاء هو الاجتماع بالأشخاص، والترحيب بهم، وبناء اتصالاتٍ جديدةٍ معهم، وتقديم الأشخاص. فإذا وجدتَ أنك أصبحتَ جزءاً من تجمُّع كهذا، فكن قائداً، واقترح على الجميع الانتشار في المكان، أو انسحبْ بهدوء.

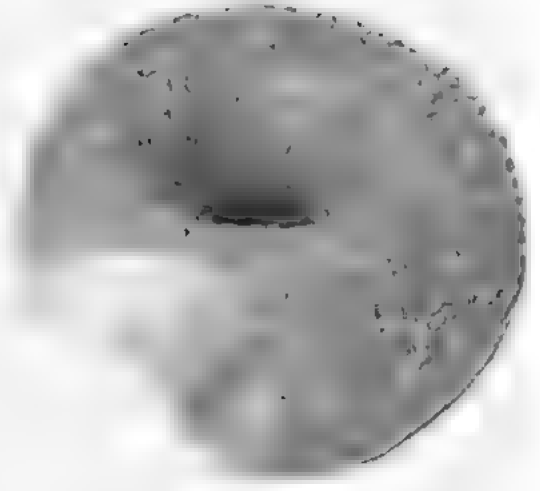
إرشادات تتعلق بلقاء العمل الجماعي

- تناول الطعام قبل المجيء، فأنت لم تأتِ هنا لهذا الغرض.
- لا تسرف في الشرب، وإن أمكنك فلا تشرب أبداً.
- اقترب من الأشخاص فرادى ومجتمعين؛ فمن المرجح أنهم سيرحبون بقدومك.
- حافظ على تعابير وجهك الدالة على لين جانبك.
- تدرب على ذلك أمام المرأة، أو أمام صديق ناصح، إن لم تكن تعلم كيف تبدو تعابير وجهك الطبيعية للآخرين.
- صافح أكبر عدد ممكن من الأشخاص، وليكن إبهامك نحو الأعلى. انحن بجسمك قليلاً نحو الأمام.
- حضر لوحتك الاسمية: الاسم، والمرتبة، وجهة الانتساب المهني.
- لا تتعجل، واستغل هذه المناسبة القصيرة الأجل إلى أبعد الحدود.
- ركز تفكيرك في أثناء المناسبة، ودون ملاحظاتك فيما بعد، بعيداً عن الآخرين.
- تابع الاتصال بالآخرين عن طريق البريد الإلكتروني، أو المراسلات الشخصية، أو الهاتف، حتى مع الأشخاص الذين تعتقد أنهم لا يستطيعون مساعدتك الآن.
- اعرض المساعدة على الآخرين؛ فأنت هنا للاستفادة وللإسهام معاً.



نصویر
احمد یاسین
ٹویٹر

@Ahmedyassin90



مهارات الاتصال بالهاتف

رُتِبَتْ مكالمة هاتفية مع زبونٍ مهمٍّ، ودخلتَ في حديثٍ المجاملة، ثم تابعتَ حديثك في مسائل العمل الواردة في قائمتك. على مَنْ تقع مسؤولية إنهاء المكالمة؟ الجواب: عليك. ذلك أن القاعدة تنصُّ على أن الشخصَ الذي يبدأ المكالمة تقع عليه مسؤوليةٌ إنهاؤها.

الهاتف من التجهيزات الأساسية في البيوت وأماكن العمل في أمريكا. وجميعنا يعلم كيفية استعماله، لكن من المفارقات أن قلة قليلة من الناس يُحسِنون الاستفادة من الهاتف استفادةً قصوى. أما في مجال الأعمال، فإن لهذا الهاتف الجامدِ العديمِ الحياة مجموعة من المهارات وقواعد الاستعمال، يحتاج معظم الناس إلى تذكُّرها. فكثيراً ما يقضي رجال الأعمال الليالي ساهرين قلقين من مشكلةٍ تتعلق

بالعمل لا يستطيعون التحكُّم فيها، مع أنَّ بإمكان معظمهم تحسين مهاراتهم بقليلٍ من تركيز الانتباه إلى العناصر الحاسمة المتعلقة بمهارات الهاتف وتقنياته. ومع أنَّ الهاتف بات من الناحية الفنية أحد الأجهزة اللازمة للعمل، فإن استعماله في مجال العمل على النحو الأمثل يُعدُّ مهارةً، غالباً ما يُتفاوض عنها ويُساء استعمالها. وينبغي إعادة النظر في الاستعمال الفاعل للهاتف في مجال العمل، باعتباره مصدراً للإنتاجية جديراً بالاستنباط.

إن مفتاح الاستعمال الأمثل للهاتف ليس في مسألة أخلاق، أو هزل، أو إفراطٍ في التأثُّق، بل في تفهُّم هذه التقانة، والوقوف على غاياتك منها بصفتك رجل أعمال. والهاتف أداة جامدةٌ لا حياة فيها، ولا مشاعر، ولا عواطف؛ فأنت لا تستطيع أن تتحمَّس مزاجه، ولا أن تصافحه، ولا أن تطلب منه المساعدة. إنه شيءٌ خامد يقف فعلياً بينك وبين الزبون. ومهمتك هي إدارة هذا الشيء بحيث يكون أداة فعالةٌ تساعدك على تسهيل أغراضك ومقاصدك، بدلاً من أن يكون عائقاً مثبطاً لك. والخطوة الأولى في هذا السبيل هي أن تركز اهتمامك للتغلُّب على الوجود المادي لهذا الجهاز بصفته عقبةً. ومع كلِّ هذه المغالاة في الدعاية لتسويق الهاتف، فإنه لا يؤسَّس الاتصالات، بل الذي يؤسَّسها هم الأشخاص. ركِّز على المكالمات الهاتفية بوصفها وسيلةً تساعدك على تحقيق غايتك النهائية: اتصال شخصي، واتصالات بين الأشخاص.

كيف تحقق الاستفادة القصوى من الهاتف

التحضير

قبل أن تدير قرص الهاتف، تأمل المكالمات الهاتفية وكأنها أحد العروض التي تقدمها. فأنت لا تقدم عرضاً دونما تحضير بأي حال من الأحوال. كذلك لا تشارك في مؤتمر أو لقاء ترتجل فيه تصرفاتك ارتجالاً؛ لأن في هذا نوعاً من تخريب الذات. وبالطبع، فإن التحضير لأي عرض يتضمن إعداد موجز لجدول الأعمال في إطار زمني محدد، وبحثاً في الوقائع، وقائمة من الاعتراضات المتوقعة ووسائل الرد عليها. أما الأدوات التي تستعملها فتشمل: حديث المجاملة، ومناقشة بعض الموضوعات الشخصية. احشد ما أمكنك من طاقتك وحماسك قبل إجراء المكالمة، وتدرّب واشحذ طبقة صوتك إلى أفضل حالات الأداء. ولما كنت لا تملك سوى وقت محدود لتلفت انتباه المتحدث معك، فينبغي أن تستغل هذا الوقت قدر استطاعتك، وتستعمل الكلمات والعبارات الجادة والفعالة والمنقاة، بحيث تتسجم مع ما يستعمله الشخص الآخر من مفردات وعبارات، بغية عقد صلة أفضل.

قبل أن تبدأ مكالماتك الهاتفية، ينبغي أن تولي عناية بالوقت والجهد والتخطيط؛ فالمكالمة الهاتفية هي ببساطة لون من ألوان العرض، يتطلب بالفعل قدرة زائدة وعملاً إضافياً. ولكي تستعد، عليك بإجراء بحثك الخاص: من الذي تتحدث معه؟ ما هو غرضك من هذا الحديث؟ من الذي يمكن أن تصادفه على الجانب الآخر من الخط؟ كن مستعداً لكل

ذلك! هل تعرف جميع أسماء مَنْ تتحدث إليهم، ومجالات مسؤولياتهم؟ وهل استحضرت بعض الأمور الشخصية التي يُستحسن ذكُّها في سياق المكالمة؟ ما هي العقبات التي يمكن أن تنشأ في أثناء الحديث، وكيف ستعمل للتغلب عليها؟

من الحكمة قبل إجراء أيِّ مكالمة هاتفية، أن تستحضر في ذهنك جملةً واحدةً موجزةً وجامعة تبين فيها مَنْ أنت، وماذا تريد. فمن شأن ذلك إظهار حرصك على وقت الشخص المخاطب. وسيكون جهدك الذي بذلته في تناول الأمور المهمة مباشرة موضع تقديره؛ فالوقت من ذهب. أنت الآن في مقام العرض، وتستعد لإقامة عمل.

إن تحضير ما ستقوله ليس سوى إحدى خطوات عملية التحضير لما قبل الاتصال. لذا تأكد أنك تمتلك جميع الأدوات التي توصلك إلى غرضك. هل تشعر أنك قد تحتاج في أثناء المكالمة إلى العودة إلى بعض الوثائق أو المعلومات، أو حتى إلى كأس من الماء؟ تحقق من أن كل هذه الأشياء في متناول يدك.

هين مكتبك لإجراء المكالمة: أغلق الباب، أو اتخذ موقعاً منعزلاً في الغرفة وكأنه مكان مغلق. شغل خيار التسجيل الصوتي. أبلغ مَنْ حولك، إن رأيت ذلك مناسباً، أنك ستجري مكالمة هاتفية، واطلب منهم عدم مقاطعتك. تأكد أن جميع التجهيزات في وضعية لا تسبب لك أيَّ إزعاج. قاوم أيَّ إغراء بهذا الخصوص. أغلق بريدك الإلكتروني، وأرجئ تقمُّده إلى وقت لاحق، إذ ما من شيء أكثر تنفيراً للشخص

الموجود على الجانب الآخر من الخط من إحساسه أنك تتفقد بريدك الإلكتروني. كذلك أغلق جهازك الخلوي، وتأكد أن وظيفة انتظار المكالمات هي في حالة الصمت. فمن الضروري أن يشعر الشخص الذي تحدثه أنك معه بانتباهك واهتمامك الكاملين. تذكر أن غايتك هي أن تُشعر الشخص الآخر وكأنه أهم الأشخاص بالنسبة إليك، وأنه زبونك الوحيد. وإياك أن تدع أحداً من الناس أو التجهيزات تعرقل تحقيق هذه الغاية.

أخيراً، تفقد مستوى طاقتك: فمن المهم أن تشحن حديثك الهاتفي بطاقة إيجابية. فالطبيعة البشرية، بوجه العموم، تنجذب باتجاه الطاقة الإيجابية. هل صوتك مستعد لإيصال الطاقة والحماسة والاحترافية؟ هل قدراتك العقلية والجسدية جاهزة للتركيز على نبرة الصوت وأسلوبه وأدائه؟ فإذا كنت في حالة غير نشطة وليست لديك الطاقة الكافية، فقد تتهم بسقم في الذوق. أعط نفسك استراحة قصيرة، روح عن نفسك، واخرج في نزهة قصيرة مشياً، وافعل أي شيء لتحريك دورتك الدموية وزيادة طاقتك استعداداً للمكالمة، ثم ادخل فيها مباشرة وأنت أعلى ما تكون نشاطاً وحيويةً، مستغلاً كل ثانية من الثواني القليلة المتاحة لك لتحقيق مرادك منها.

عندما تبدأ تدوير قرص الهاتف، كن مستعداً لما يمكن أن يحدث في الطرف الآخر من الخط: إذ من المحتمل أن تنجح في الوصول إلى مبتغاك حالاً. فإن حصل ذلك، فهذا رائع، وانطلاقتك جيدة. ومع

ذلك، قد تعترضك في غالب الأحيان عقبتان مؤقتتان شائعتان هما:
عامل المقسم، والمسجل الصوتي. إليك طريقة التعامل معهما:

العقبة الأولى: عامل المقسم. هناك عددٌ من أصحاب الأعمال أسهموا
في وضع إرشاداتٍ لتجاوز مسألة عامل المقسم. حضرتُ مرةً حلقةً دراسيةً
في هذا الموضوع، فوضعنا رئيسُ الحلقة على شكل أزواج، وقال: «الخدعة»
الآن هي أن تتظاهر بأن عامل المقسم هو أعزُّ أصدقائك. وكان علينا
أن نستعمل مهارتنا الصوتية في الاتصال بهذا الشخص وكأنه زميلنا
الأثير. وهكذا كانت طبقةُ الأصوات التي أصدرناها هي من قبيل: «هاي
آن. معك جودي. كيف حالك يا صديقتي؟» وكنا نعامل صوت المتحدث
على الطرف الآخر من الخط وكأنه صديقنا منذ سنوات.

على أنني أعارضُ بقوةٍ هذا التكتيك؛ فهذه ليست «خدعة»، وهذا
التكتيك مضللٌ ومخادع. ذلك أن هذا الشخص الذي يجيبك على الهاتف
ليس صديقك ولا زميلك، وإنما هو شخصٌ هذه هي مهنته. لذا ينبغي ألا
تقصد إلى خداعه أو أن تتظاهر بأنك شخصٌ آخر، فهذا عملٌ مخادع
ولا يبني الثقة. وأما قصدك فهو بناء علاقةٍ عملٍ قائمةٍ على أساس الثقة
 وإقامة اتصالٍ جيد. وهذه العملية يمكن أن تبدأ بعامل المقسم. واعلم أن
التظاهر بالحميمية مع شخصٍ ما فكرةٌ فاسدة؛ فأنت هنا تستهلُ علاقةً
عملك بهذه المؤسسة بممارسةٍ مضلّة؛ بكذبة. وبدلاً من ذلك كله، عليك أن
تعامل هذا الشخص باحترام واحترافية. وهذه هي الخطوة الأولى لبناء
علاقةٍ عملٍ مستندةٍ إلى الثقة بينك وبين جميع أفراد تلك المؤسسة.

قل: «مرحباً» بدلاً من «هاي»: فهذا الفارق، على دقته، ينمُّ على الاحترافية والقوَّة. واذكر اسمك الكامل وصفتك المهنية: الاسم الأول والأخير، ومنصبك، والشركة التي تعمل فيها، وعبارتك الموجزة الجامعة التي تُعرِّف بها عن نفسك وعمّاً تريده، وأرجو أن تتذكَّر أن عامل المقسم ليس خصماً لك، كما أنه ليس مصدر إزعاج في طريقك، وإنما هو النقطة الأولى في اتصالك بالشركة: إنه التحدي الأول، والفرصة الأولى. فإذا كنت تأمل في إقامة علاقة أساسها الثقة، فابدأ منذ اللحظة مع هذا الشخص.

وأما فيما يتعلَّق بتسجيل الرسالة الصوتية، فينبغي أن تحرص على ثلاثة أمور: الإعداد الجيد، والإيجاز، والطاقة الإيجابية. عليك أن تهَيَّ عبارةً واحدةً سريعةً تذكّر فيها اسمك، وصفتك، وشركتك، والغاية من اتصالك، ووقت المكالمة وتاريخها إن كان ذلك مناسباً، ورقم هاتفك. ردّد هذه العبارة، ولا تتعجّل في قراءتها، ولا تختمها بعلامة استفهام. وكذلك أعْلِم بالوقت الذي يمكن (أو لا يمكن) فيه إعادة المكالمة، والوقت الذي يتوقعون منك الاتصال ثانية. وينبغي أن يكون التسجيل واضحاً ومختصراً ودقيقاً، وهادئاً، ودالاً على الحكمة والاحترام. اشحذ طاقتك وحماسك، لأن تترك رسالةً صوتيةً يتطلَّب نبرةً إيجابيةً ومتفائلةً ونشيطة. لذا ينبغي ألاّ ينحصر اندفاعك نحو خط الهاتف فحسب، بل إلى حاجز آلة التسجيل الصوتية. فهما العقبان الميكانيكيتان بينك وبين زبونك المحتمل.

تحقق من أنك شحنت رسالتك بتصرفاتٍ احترافية ملؤها الطاقة والحماسة. وتذكّر أن الآخرين ينجذبون نحو الطاقة الإيجابية والحماسة. وفي هذا منتهى الأمل للحصول على ردٍّ للمكالمة الهاتفية.

كيف تستطيع إظهار أقصى طاقةٍ لديك على الهاتف؟ ثمة عدة وسائلٍ مساعدة؛ من ذلك أن تحاول استعمال المرأة. كانت وظيفتي الأولى في المبيعات تنحصر بالبيع عبر الهاتف، فلم أستفد من مزية اللقاءات الشخصية لأصافح الآخرين بحرارة أو أنظر في وجوههم. لذا واجهتني صعوبة في التقديم وتوجيه الأسئلة والرد على الاعتراضات. وكانت الخاتمة غير متسمة بالودية عملياً. وكان عليّ أن أواجه التحدي بجلب مستوى من الطاقة والحماسة لعروض مبيعاتي. وكان مدير المبيعات والتسويق قد زودنا بأداة واحدة: هي مرآة بقياس 3×5. واقترح أن نضعها في موقعنا. ثم اقترح أن ننظر إليها ونحن نجري مكالماتنا الهاتفية، وأن نتظاهر بأن ما ينعكس عليها هو الشخص الموجود على الجانب الآخر من الخط. وكان يحثنا على «الابتسام»، بحيث نسمع فعلياً نغمة الابتسامة عبر خطوط الهاتف. وكان يشجعنا على استعمال تعابير وجوهنا، وإظهار الابتسامة كي يتصف اتصالنا بالصدق والحماسة. فوجدت في المرأة أداة عظيمة فعلاً في هذا المقام. فبمراقبة تعابير وجهي، أصبحت أكثر إدراكاً للطريقة التي أظهر بها مستوى طاقتي وحماستي، فيتلقاها الطرف الآخر بالحالة نفسها. ولم يَعدُ لزاماً عليّ أن أذكر نفسي بضرورة الابتسام في أثناء التحدث؛ ذلك

أنني أرى ابتسامتي الحقيقية في المرأة بأُمّ عيني. وهكذا أثبتت المرأة أنها أداة تدريب نفيسة، تُضفي على أيّ مكالمات هاتفية الرونق المطلوب. حاول أيضاً أن تكون في وضعية الوقوف في أثناء مكالماتك الهاتفية. وقد جربتُ هذا كذلك عندما كنتُ أعمل في المبيعات، ولم يكن ذلك سهلاً، إذا أخذنا بالحسبان أننا نعمل ضمن حجيرات صغيرة جداً، ونستعمل الهواتف مقابل السماعات اللاسلكية. ومع ذلك، فقد بذلتُ ما في وسعي، فوجدتُ أن الوقوف ساعدني أكثر فأكثر على إظهار القدرة والانفعال والقوة في صوتي. وصارت اتصالاتي أكثر نشاطاً وطاقة. وأصبحتُ حركاتٍ جسمي متناغمةً مع نبرة صوتي. وأعتقد أن ذلك من شأنه أن يُظهرني جديرةً بالثقة والاعتماد والجاذبية، حتى لكأنني أتحمّز للقفز عبر الهاتف مباشرةً إلى مكتب زبوني.

نعم، لقد كان للمرأة وإجراء الاتصال وقوفاً أثرٌ فعّال في مهاراتي في استعمال الهاتف والقدرة على اختتام الحديث. عندما انضمتُ إلى الشركة، عُيِّنتُ في معرضٍ تجاري متواضعٍ جداً لبيع الأدوات المنزلية. وقد أسهمتُ في بيع محتويات المعرض في غضون ثلاثة أشهر. ولهذا السبب رُقِّيتُ للعمل في معرض إقليمي للحواسيب. وخلال سنة واحدة، أصبحتُ بائعةً في كومديكس أحد أشهر المعارض التجارية. كان عمري 26 سنة وكانت هذه هي المرة الأولى لأرى الجهد الذي يؤدي إلى المكافأة، وأن أتحقّق بأن كلَّ ما عليّ فعله هو تطوير نمط شخصيتي، ولفت نظر الآخر، والمثابرة على هذا. وقد حققتُ دخلاً رائعاً عن طريق إجراء المكالمات الهاتفية. وهكذا فمن المؤكّد أن تطوير المهارات والتقنيات

الهاتفية لا يمكنه أن يزيل العقبة الميكانيكية لهذا الموضوع الجامد فحسب، بل يعمل في مصلحتك فعلياً!

وإضافةً إلى الطاقة، فإن الثقة والاحترافية التي تزود بها صوتك، واختيار الكلمات والعبارات هي أمور حيوية في نجاح المرء في مجال الهاتف. وهي لا تحدث من تلقاء نفسها؛ بل تحتاج إلى أن تخطّط لها، وتعمل بمقتضاها، وتجربها، وتصقلها، وأن تتضلع منها وتمتلكها، كي تكون إيجابياً وفعالاً. وقد ذكرتُ هذا آنفاً عندما تحدثتُ عن عامل المقسم. ومع ذلك، فإن هذا يصحُّ في أيِّ محادثةٍ هاتفية. إذن عليك أن تستعمل لغةً احترافيةً في جميع الأوقات. قد يبدو هذا بسيطاً، ولكن حسبك أن تستمع إلى بعض مَنْ يتحدثون على الهاتف في هذه الأيام، لتقف على وابلٍ من الكلمات والعبارات التي لا تمتُّ إلى الاحترافية بصلة، إليك بعضاً منها:

- مرحباً

- مرحباً يا صديقي

- ماذا يجري

- انتظر قليلاً

- حسناً

- نعم

- إلى اللقاء

- أراك فيما بعد

- كيف حالك؟

والتي لا بد أن تُسَخ من حديثك الهاتفي. فالمكالمة الهاتفية فرصة لإظهار نفسك وشركتك بمظهر احترافي، ولبناء العلاقة مع الآخرين. وهذا الظهور أمام الآخرين ليس أمراً مستحباً فحسب، بل هو ضرورة حتمية.

إن التفوه بكلمة «مرحباً» شيء صغير نسبياً؛ لكنه قويٌّ وفعّال. وهذه كلمة يستعملها المهنيُّ المتمرس، أكثر مما تستعمل في المحادثات بين الزملاء. وهي إلى ذلك تبعث في محادثتك نبرة الاحترافية. استعمل اسمك الكامل - الأول والأخير - وصفتك، وكن متنبهاً إلى مسألة عدم الخوض في الحديث عن العمل مباشرة. تمهل، والفظ اسمك بثقة واعتزاز، لأنك تسعى إلى أن يتذكرك المستمع بالتأكيد، وأن تترك لديه انطباعاً إيجابياً عنك. لذا، تحدث بوضوح، وبيان، وبطاقة إيجابية. ودع الثقة والاعتزاز يسريان في تضاعيف صوتك، وينقلان أقصى ما لديك من احترافية شخصية.

والى جانب التمكن من مهاراتك في استعمال الهاتف، تأكد أنك تدرب عناصر مكتبك على الاستعمال الصحيح للهاتف. أعطِ التوجيهات اللازمة بكيفية الإجابة، وتلقّي الرسائل، واستعراض المكالمات، والاستفسار عن هوية المتحدث. وهؤلاء الذين يتصلون بشركتك سرعان ما يحكمون عليها من حسن (أو سوء) تصرف الشخص الذي يتحدث معهم. فهذا التصرف يخلّف أحد انطباعات الاحترافية أو عدم الاحترافية. وهذا الشخص، وهو أول من يقابلونه على الهاتف، ينبغي

أن تظهر عليه علامات الاحترافية والطاقة والفاعلية والود والاهتمام. لأنه سيخلف الانطباع الأولي عنك وعن علامتك التجارية وعن شركتك. وكذلك فإن الثقة والدقة والصدق ستكون موضع ملاحظة واهتمام وستكون جزءاً من الانطباع الأولي الكلي عنك وعن شركتك.

لا تكسِفِ بتقديم اقتراحاتٍ نظريةٍ للعاملين معك، بل احرص على تزويدهم بالتدريب العملي على استعمال اللغة الدقيقة والمهارات الفعلية في استعمال الهاتف.

وإذا كنا جميعاً نعلم كيف يعمل الهاتف، فإن جعله جزءاً من طبيعة عملك يتطلب مهارةً ودُرْبَةً ودَقَّةً. فاحرص على تعلُّم هذه المهارات. وصوغها لموظفيك، وأن تزودهم بتدريب حقيقي عليها للوصول إلى مرتبةٍ ممتازةٍ في هذا المضمار. صحيح أن أرباب العمل في هذه الأيام يتيحون لموظفيهم تدريباً على البرمجيات الجديدة وغيرها من التقانات الحديثة، ولكنَّ الواقع هو أن الهاتفَ جهازٌ يُستعمل يومياً في جميع مناحي العمل، فأحر به أن يكون أهمُّ شيءٍ يبرعون فيه!

حالات خاصة

ليس الهاتفُ اليوم مجرد أداةٍ على سطح المكتب. فمن المهم التمكن من المهارات اللازمة في استعمالاته المختلفة. ذلك أنه أصبح أيسر استعمالاً وأشدَّ تعقيداً عما كان عليه قبل خمس سنوات فقط. وسأذكر فيما يلي بعض الحالات الخاصة التي تتطلب معرفةً دقيقةً وانتباهاً شديداً.

خدمة الانتظار: من الواضح أن الشخص الذي أوجد هذه الخدمة لم يُجِرِ مكالمة هاتفية تتعلق بالعمل. ذلك أن فكرة خدمة الانتظار (التي تتمثل في أن يبقى خطُّ الهاتف معلقاً مع مَنْ يُحدِّثُك إلى أن تتحقَّق: أيوجد شخصٌ آخر أكثر أهميةً على خطِّ آخر؟) هي فكرة سيئة في عالم الأعمال. وهي أشبه بذلك المحاسب الذي يتوقَّر على خدمتك، ثم تراه يتفَقَّد الصف/الرتل ليرى: هل هناك شخصٌ آخر يرغب في خدمته أولاً؟ تُرى ما هو الشعور الذي يشيره في نفسك أن تكون في «الصف التالي»؟ لا شك أنه شعورٌ غير جيِّدٍ بالتأكيد، وأنت لستَ من الزبائن المهمين أو من ذوي القيمة أبداً.

لذلك يرجى أن تتذكَّر هذا الأمر وأنتَ تستعمل خدمة الانتظار. على أن هناك عدَّة نقاطٍ في هذه الخدمة يمكن أن تقوِّض محاولاتك لتأسيس العلاقة وبناء الثقة. قاوم أيَّ حافزٍ يدعوك إلى مقاطعة اتصالٍ مباشر بينك وبين شخصٍ آخر. فإذا كنتَ غير قادر على إلغاء هذه الخدمة أو تجاهلها، فهبِّي نفسك لتعليق المكالمة بطريقةٍ صحيحةٍ وفعَّالة. وإذا كنتَ تتوقَّع مكالمةً أخرى قد تَقْطَعُ حديثك، فأعْلِمِ الشخصَ الذي تحدِّثه بهذا سلفاً. وذلك بأن تقول مثلاً: «أودُّ إعلامك بأنني أتوقَّع مكالمةً أخرى». ولا حاجةً إلى بيان سبب هذه المكالمة أو جهتها أو صاحبها. «فإن وردت هذه المكالمة في هذه البرهة، فسنبقى على الخط، وأمِّل ألا يكون لديك مانعٌ في أن أردَّ عليها». وبهذا التصرف تُشعر الشخصَ الذي تتحدَّث معه باحترامك له، وأنه مازال يحتفظ بأفضليَّته في الحديث. وسيلاقى

هذا التصرف لدى معظم الناس قبولاً حسناً. ولما كانت المقاطعة في الحديث أمراً غير مستحب لدى جميع الناس، فمن الكياسة والاحترام أن تطلب الإذن في ذلك مقدماً. وينبغي أن يكون هذا استثناءً لا قاعدة؛ ذلك أن قطع مكالمة لأخذ أخرى عبر خدمة الانتظار لا يعزز العلاقة بين المتحدثين. ولأن استعمال خدمة الانتظار، وخاصة من دون إعلام الشخص الآخر وطلب السماح منه، يعني أن المتحدث الأول ليست له الأفضلية الأولى في حديثك.

الهاتف الناطق (ميزة مكبر الصوت): وهو لون آخر من التقانة الحديثة في مجال الهواتف ينبغي أن نحسن التعامل معه. ومن المهم جداً الالتزام بأداب التحدث فيه، سواءً أكنت تستعمله في حديث مع شخص مفرد أم مع جماعة، لأن هذه التجهيزات قد تكون مساعداً (أو عائقاً كبيراً) في بناء العلاقات، وذلك اعتماداً على استعمالك إياها. عند بدء أي مكالمة شخصية، اطلب السماح باستعمال هذه الميزة، فاستعمالها دون طلب الإذن لا يخلو من إساءة وقلة احترام. ولن يساعد مطلقاً على تحقيق أغراض عملك ومقاصدك.

وعند بدء مكالمة فيها عدد من الهواتف الناطقة وعدد من المشتركين، ينبغي أن يتولى أحد الأشخاص تقديم المشتركين، بدلاً من أن يقوم كل مشترك بتقديم اسمه ووظيفته. وعند اكتمال التقديم، ينبغي أن يطيل هذا الشخص الترحيب لكي يتسنى للمشاركين الآخرين ضم الصوت إلى الاسم.

وحالما تأخذ المكالمة مجراها، من الضروري إعادة ذكر اسمك وصفتك المهنية وأنت تتحدث أول مرة. ويُعدُّ هذا إذناً للمشاركين الآخرين الذين يحاولون الانضمام انضمماً صحيحاً. تذكر أن تتحدث ببطء، وبصوت مرتفع وواضح، لتكون هذه التقانة العالية عاملاً في تسهيل المحادثة لا عقبة في سبيلها.

عند الاشتراك في محادثة جماعية على الهاتف الناطق، توخَّ أن تجعل كلماتك مباشرةً ومُحكمة. وإذا لم يكن لديك شيء مهم للإسهام به، فقاوم الرغبة في سماع صوتك، لأن ذلك مزعج في أي لقاء عادي، بله إذا كنت تسعى إلى متابعة موضوع الحديث على مكبر الصوت.

دون ملاحظاتك، تماماً كما تفعل في أي اجتماع. ابدأ بكتابة الملاحظات منذ مرحلة التعارف الأولى، فغالباً ما يفيدك هذا فائدة جُلَى فيما بعد، عند الاتصال الهاتفي، ولا سيما إذا استلزم الأمر منك توجيه استفسارات متابعة. خاطب الشخص المحدد بعينه بالاسم في صلب الموضوع، فهذا يُبقيك في تحكُّم دائم في جدول الأعمال. استعمل الأسماء ما أمكنك عندما تريد تقريب فكرة ما، وأظهر احترامك: في مكبر صوت الهاتف، أو في لقاء العمل الجماعي، أو في الاجتماع. فإن ذلك من شأنه أن يثبت للآخرين أن لديك كياسة في التقديم، وأنك تبذل جهدك للمشاركة بوجه صحيح، وكلُّ هذا يعطي انطباعاً حسناً عنك. ولو أُتيحت لك تتبُّع عدة مشاركين في مهاتفة جماعية على الهاتف الناطق، فما هي التفاصيل الأخرى التي يترتَّب عليك التنبُّه لها وصرف

اهتمامك إليها؟ إنها باختصار تتمثل في حرصك على تحقيق علاقة عمل نظيفة، فإن الاحترافيين من ذوي الدراية في مجال الأعمال يقدرون هذا المستوى من الجهد.

الهاتف الخليوي: هل تذكرون عندما كانت المكالمات الهاتفية من الأمور الخاصة؟ فكانت تجرى بين جدران المكتب أو المنزل أو كشك الهاتف. كان هذا في سوايف الأيام. أما اليوم، ومع ظهور الهواتف الخلوية أصبحت المحادثات الهاتفية علنية وعلى رؤوس الأشهاد. فالتحدثون بالهاتف الخليوي يتحدثون وهم يمشون في الشارع، وفي سياراتهم، وفي الأماكن العامة، وفي المطارات، وفي ملعب كرة القدم، وفي وسائل النقل العامة، وفي أروقة المباني وممراتها. وقد تكون هذه المكالمات شخصية، ولكنها ربما كانت مكالمات عمل، وهذا يقتضي حكمة في التزام قواعد وآداب استعمال الهاتف الخليوي.

إذا اقتضى الأمر إجراء مكالمة على هاتف خليوي بخصوص العمل، فلتكن مختصرة، وأبق صوتك منخفضاً واحترافياً؛ فالصوت المرتفع غير لائق في العمل. وإذا كان من تتحدث إليه غير قادر على سماعك جيداً، فاذهب إلى مكان آخر أقل ضجيجاً. فالصياح والصراخ لا يعززان صورتك الاحترافية.

واعلم أن من حولك قد يستمعون إليك؛ فهذه طبيعة بشرية. ومن المفارقات كذلك أنه كلما خفض المرء من صوته سعياً منه ليكون أشد حذراً، أصبحت أذان من حوله أدق التقاطاً لصوته غريزياً. لذا، كن

واعياً وحذراً! والحقيقة أن معظمنا يحاول تجاهل محادثات الآخرين في الهواتف الخلوية. ومع ذلك، إذا كنت تتحدث في أمور العمل، ينبغي أن تكون متيقظاً لمن حولك. إذ قد تنتقل المعلومات المتعلقة بعملك عبر الرؤوس عن غير قصد، وتصبح معروفة لدى الجميع في خاتمة المطاف. كن حريصاً على عملك وعمل زبونك بالمحافظة على سرية المعلومات الحساسة.

القاعدة الأولى في آداب السلوك المتعلقة بالهاتف الخلوي هي: أغلق الهاتف حالما تصل إلى المكان الذي تقصده. وتذكّر أن تجعله على وضعية «الصامت» في الأمكنة التي يكون فيها صوت رنينه مستثقلاً. ومن المستحسن ألا يرن الهاتف الخلوي في اجتماعات العمل أو في أوقات الطعام. وإذا شعرت أنك بحاجة إلى تفقد رسائلك الهاتفية، فاستأذن، وتفقدّها بتحفّظ وكياسة. وإذا كان هاتفك الخلوي في وضعية العمل، تجنّب النغمات العصرية الكثيرة المتاحة في هذه الأيام. إذ إن النغمة التي يصدرها هاتفك تُعبّر عن شخصيتك، وعن صلتك بهذا الهاتف: هل هو لعبة بين يديك أم أداة اتصال؟ ليكن هاتفك الخلوي ونغمة رنينه معبرين عن المستوى نفسه من الاحترافية التي تسعى إليها في جميع محاولاتك المهنية الأخرى.

أخيراً، من الضروري تدوين ملاحظاتك الشخصية عن أي معلومة اكتشفتها، بعد أي مناسبة أو لقاء مع زبون. (مثلاً: خَطَطُوا لقضاء العطلة في البحر الكاريبي، انتُخب ابنهم -سجل اسمه

وعمره - ليكون عضواً في فريق لعبة اللُّكروس، أُجريت عملية للعمّة الطاعنة في السن). لماذا؟ لأنه عندما تتحدّث لاحقاً، تستطيع العودة إلى هذه الملاحظات وتستفسر عن العطلة. وعن الابن وفريق اللعبة. وعن صحة العمّة.

وربما يكون هذا النشاط من أهمّ الأمور التي تستطيع المشاركة فيها في سبيل بناء علاقة قوية وتطوير ألفه شخصية. أعود وأقول: إنه عندما تنشأ العلاقة، يتبعها كلُّ شيء. لذا أنشئ هذه العلاقة!

📌 كيف تتدارك الأمر إذا...

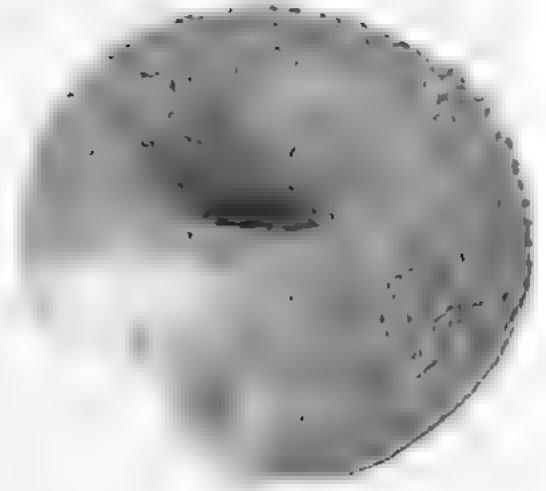
... تورّطت بمهام متعددة في أثناء المكالمات الهاتفية.

إن تعدّد المهمات هو عُين ما نفعله! ومع ذلك فإننا، في الأعم الأغلب، نُسَجِرُ لأداء مهام متعددة في أثناء حديثنا الهاتفي. يرجى أن تضع في اعتبارك أن نقر مفاتيح لوحة الملامس له صوتٌ مسموع. فإذا شعرت أنك قد تورّطت، فاعتذر وقل: «أنا آسف، حاسوبى قريب جداً مني». وتوقّف عما أنت فيه، وأغلق الحاسوب!

إرشادات في استعمال الهاتف

- ابتسم في أثناء حديثك الهاتفي. فالابتسامة تساعد على إظهار الحماسة والطاقة في صوتك.
- تعامل مع عامل المقسم بصورة احترافية. فاتباع أسلوب الخداع لا يساعد على بناء الثقة.
- حاول أن تقف في أثناء حديثك الهاتفي-فالوقوف أسلوب آخر لشحذ صوتك بالقوة والطاقة.
- استعمل المرأة عند إجراء مكالمات هاتفية. فهي تذكر برسم الابتسامة واستعمال تعابير الوجه، وتعزيز صورتك في خطوط الهاتف.
- ركّز انتباهك على المحادثة. سواء كنت مرسلاً أو مستقبلاً. لا تستعرض الإنترنت، ولا تتفقد بريدك الإلكتروني، ولا ترتّب مكتبك في أثناء المكالمة الهاتفية.
- عند إجراء المكالمة، لا تسأل الشخص: «أليك بضع دقائق أتحدث معك فيها؟» ذلك أنه ليس لدى أحدٍ أي وقتٍ في هذه الأيام. بل ضع السؤال بطريقة إيجابية: «لقد حظيتُ بك في الوقت المناسب، أليس كذلك؟».
- كن حذراً في استعمال الردود المسجلة. ومن الحكمة أن تكون طبقة الصوت في هاتفك مدروسة سلفاً. تنبّه إلى التغير الذي يطرأ على طبقة الصوت عندما يكون مسجلاً.

- ارسّم خطةً للقاء التالي، فأنت بحاجة إلى عقد لقاء شخصي وجهًا لوجه، بقطع النظر عن حسن سير المكالمة الأولى. كن مستعداً لمقترحاتٍ محدّدة للقاء اللاحق.
- ينبغي أن تعرف مَنْ هو المتحكّم في المكالمة. فإذا كنتَ المنشئ لها، فإن مسؤولية التحكم في جدول الأعمال، وإنهاء المكالمة تقع عليك.
- استعمل لغةً مخاطبة مهنية ومتنقة مع قواعد اللغة. ليس هناك ما يُوقِف مفعول قواعد آداب السلوك في المحادثة الهاتفية.
- إذا سجّلتَ رسالةً صوتية، فلتكن رسالةً مُحكّمة وواضحة وتشتمل على المعلومات الرئيسة فقط. وأخبر المتصلين ماذا عليهم أن يفعلوا لضمان الردّ.
- تنبّه لمن حولك عندما تستعمل الهاتف الخلوي في مكالمات العمل. وكن على حذر عندما تناقش أمور العمل في الأماكن العامة.
- تنبّه إلى أن التقانات الهاتفية الحديثة مثل: خدمة الانتظار، والنغمات الصوتية، وغيرها من الأدوات المبتكرة لا تتعارض مع غايتك في بناء علاقات عمل وطيّدة.



البريد الإلكتروني

كنت تعمل في أحد المشروعات، فوصلت إلى نقطة تحتاج فيها إلى مشورة أحد زملائك في دائرة أخرى. استعملت البريد الإلكتروني باعتباره وسيلة اتصال نظامية في شركتك. وبعد تبادل عدد من الرسائل الإلكترونية بقيت المشكلة دونما حل؛ فماذا تصنع؟ بعد أخذ ورد عبر البريد الإلكتروني في الموضوع نفسه، يوحى إليك بروتوكول الحاسوب إما التحدث مع زميلك عبر الهاتف، وإما الذهاب إليه شخصياً. وبالفعل فإن الاستمرار في تبادل الرسائل الإلكترونية يدل على أن الموضوع كثير التفرعات أو شديد التعقيد، ولا يمكن معالجته عبر المراسلات، بل يتطلب عنصراً بشرياً.

لقد تطوّر البريد الإلكتروني والإنترنت بصفتهما من الابتكارات ذات التقنية العالية. وعندما استُعملا وانتشرا جيداً أصبحا فعالين، ولهما تأثير كبير، وتغيّر دائم في كيفية إدارة الأعمال وتعاملاتها.

عندما بدأت عملي، أذكر أنني اشتريت قوائم تتضمن أسماء صانعي القرارات لشركات مختارة. وكنت أنشئ الرسائل، وأسهر طوال الليل وأنا أنسخ هذه الرسائل على الآلة الكاتبة، وأضعها في المغلفات، وأسجل هذه المغلفات، وأختتمها، وأضع الطوابع عليها. ثم ظهرت الإنترنت، فحلَّ معظم بريدي في صفحة الوب الخاصة بي، وبدأت المكالمات تنهال عليَّ من جميع البلدان، تستفسر عن برامجنا وخدماتنا؛ وهكذا غيرت الإنترنت والبريد الإلكتروني أساليب إدارة معظم الأعمال.

البريد الإلكتروني سريعٌ وفَعَّالٌ واقتصادي، وقد أصبح وسيلة اتصال لا يكاد يخلو منها مكان، وتتيح لجميع الناس في العالم كلُّه الاتصال فيما بينهم. فيما مضى، كانت الأسابيع أو الأيام تنقضي وسط أكداش مواعين الورق -من الرسائل، والفاكسات، والمكالمات الهاتفية، والرسائل البريدية- ولكنها تلاشت كلُّها تقريباً بفضل الانتشار الواسع للبريد الإلكتروني. ولربما كان البريد الإلكتروني والتقانات الإلكترونية أكثر الابتكارات التقنية أثراً في الاتصالات في مجال إدارة الأعمال منذ ظهور الهاتف.

وهذا يعني أن التحديَّ ما زال قائماً من أجل تكييف القوانين التقليدية مع قضايا التقنية العالية المعاصرة؛ فقد جاء البريد الإلكتروني ومعه مجموعة من التحديات. وبسبب الانتشار الهائل له، فقد أسيء استعماله، واستُعمل لأغراض سيئة كذلك. والبريد الإلكتروني. شأنه شأن أي أداة مفيدة، يجب تنمية المهارة في استعماله، وصقلها، وممارستها، والتمكُّن منها. ومن الضروري أن نستعمله بحكمة وفاعلية. وإنَّ الخبير بإدارة

الأعمال لن يستعمل هذه التقنية بصفاتها وسيلة اتصال فحسب، بل بوصفها وسيلة لتعزيز وتطوير علاقات العمل. وعندما يُستعمل البريد الإلكتروني بمهارة، فلا شك في أن آداب السلوك المتعلقة به تكون أداة فعالة في إدارة الأعمال.

سؤال: متى يتعين استعمال البريد الإلكتروني؟

الجواب: لا توجد هنا قواعد صارمة، وغالباً ما يعتمد الأمر على الزبون أو الشخص الذي تتعامل معه. فعندما تصوغ علاقة عمل جديدة اطرح هذا السؤال: «كيف تفضل أن يكون الاتصال؟ عبر البريد الإلكتروني أم باستعمال المراسلات الورقية؟» وبذلك يصبح ما يفضلُه الزبون معروفاً. على أن السؤال بحد ذاته يظهر احترامك له، ولما يفضلُه، وأنت لم تفترض أي شيء مقدماً في أثناء عملية بناء العلاقات، مع الاستمرار في محاولة إظهار الاحترام وبناء الثقة.

ومع أن معظم المحترفين اليوم يستعملون البريد الإلكتروني، فلا تستغرب إن طُلبت منك نسخة ورقية للوثيقة نفسها إضافة إلى نسخة البريد الإلكتروني. وبالمثل، لن يبدو مستغرباً أن تسأل إن كان الزبون يفضل النسختين معاً، وذلك لأن حب الاستطلاع قد يدفع الشخص إلى معاينة ولس ما يتعلق بك فعلياً من مثل بطاقة عملك، وكراسة الدعاية الخاصة بك، وعروضك التقديمية. وربما يُثمن نوعية الورق، والطباعة، والنقش وغيرها من الأشياء التي تعطي صورة عن شخصيتك وعن الشركة التي تمثلها.

يمكن بناءً وتصميمُ البريد الإلكتروني ومواقع الوب بحيث تظهر بمظهرٍ مثير، وتحمل بعض المزايا والخصائص الفريدة والجميلة. ومع ذلك، فأنا أريدُ بقوةِ الفكرة القائلة بأن بطاقات العمل وكراسات الدعاية ولون الورق المستعمل ونوعيته، يمكن أن تنمُّ على الأشخاص وعن شركتهم أكثر بكثير من البراعة التقانية الكبيرة لأيِّ موقعٍ على الوب. هل يستعملون نوعيةً جيدةً من المواد؟ وهل وُضعت المعلومات بصورة احترافية؟ ذلك أن اختيار نوعية المواد تعبرُ عنك وعن شركتك.

يمكن تبادلُ معلوماتٍ معيَّنة عن طريق البريد الإلكتروني، ولكنَّ الوثائق ذات السرية والحساسية العالية يجب تبادلها عن طريق الهاتف، أو الفاكس، أو شخصياً. علماً بأنه لا توجد قواعد صارمة أو ثابتة تتعلَّق باستعمال البريد الإلكتروني في هذا الجانب، فهذه مسألة شخصية، والحدُّ هو عنوانُها الرئيس. تقول إحدى القواعد المهمة في البريد الإلكتروني: لا تكتب في البريد الإلكتروني شيئاً لا تحبُّ رؤيته في الصفحة الرئيسة لصحيفة شهيرة. ومن ثم، فإذا بدا لك أن في استعمال البريد الإلكتروني أدنى احتمالٍ لوقوع أيِّ ضررٍ مهما كان طفيفاً، فلا تستعمله.

من الوسائل التي تجعل عملية كتابة المراسلات التجارية بالبريد الإلكتروني أكثر فاعلية، أن يكون عنوانُ الموضوع مباشراً ومختصراً. ذلك أن عنوانَ الموضوع يعطي انطباعاً أولياً عنك وعن القصد من مراسلاتك. لا تعوّل على عنوانك الإلكتروني وحده، عرّف بنفسك للمتلقي باستعمال عنوان موضوع مباشر وصريح. ذلك أن أصحاب

الأعمال ينقرون بسرعة زراً صندوق البريد الوارد، ويحددون بنظرة عجلى البريد الذي سيقروونه والبريد الذي سيحذفونه. فإن وُجد في عنوان الموضوع ما يدعو إلى الغرابة أو الشك حُذفت الرسالة أو عُدَّت من البريد المزعج. وذلك لأن التقانة العالية لاستعمال الفيروسات وغيرها من تقانات التخريب أصبحت أموراً جدية. لذا ينبغي أن تكون الرسالة الإلكترونية التي نفتحها مميزة بأنها من المراسلات التجارية. وغالباً ما يكون عنوان الموضوع هو المكان الوحيد لوضع هذه المعلومة. تجنَّب إرسال موضوعات هزلية، أو سلسلة من الرسائل الإلكترونية، أو صلوات، أو قصائد شعرية، أو غيرها من الرسائل التي لا يتعلَّق مضمونها بموضوع العمل. تعامل مع البريد الإلكتروني بموضوعية وجدية.

قبل الضغط على زر الإرسال

استعمل عبارات التحية والترحيب؛ ففي حين أن كثيرين من أصحاب الأعمال راضون بالبريد الإلكتروني، فإنه مازال وسيلة اتصال مجردة من الصفات الشخصية تماماً. حاول تطويعها وإضفاء الصفة الإنسانية عليها، وذلك بمعاملتها معاملة الرسائل العادية. استعمل عبارة ترحيب من مثل: «عزيزي فلان»، أو «صباح الخير»، أو «تحياتي». فهذا كله يتسم بالاحترام والقبول. واختتم رسالتك كذلك بعبارات مماثلة لما تختتم به رسائلك التقليدية، من قبيل: «مع خالص أمنيّاتي»، أو: «مع تهانيّ الحارة»، أو: «صديقك المخلص...». أنا شخصياً أميل إلى استعمال العبارة: «مع فائق الاحترام، المخلصة...» عند اختتام الرسالة. وقد

أحببتها في مثل هذه الحالات، لأننا نادراً ما نجد لها في الرسائل، ولأنك إذا كنت تعني مضمونها، فستكون متميزاً عن الآخرين باستعمالك سلاماً فريداً مفعماً بالاحترام.

استعمل المدقق الإملائي في أثناء تحرير الرسالة؛ إذ لا مسوغ لوجود أخطاء مطبعية في مراسلات البريد الإلكتروني. علماً بأن معظم برمجيات الكتابة تتضمن مدققاً إملائياً.

إن وجود أخطاء مطبعية في رسالتك الإلكترونية تعني لمتلقيها أنك لم تكلف نفسك ولو بضع ثوانٍ إضافية كي تضمن عدم وجود أخطاء فيها. ولا شك في أن إرسال أي رسالة تتضمن أخطاء إملائية لا تنطوي على صورة إيجابية.

لتكن رسائلك الإلكترونية قصيرة، لأنه إذا زاد طولها على شاشة واحدة قد تصبح غير ملائمة للعرض بصورة مثلى، إلا إذا جعلتها من المرفقات، وهذا يقتضي ضمناً أن تكون وثيقة طويلة. وليكن معلوماً أن البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة في عالم الأعمال، ولكنه ليس الوسيلة الوحيدة. فالفاكس وخدمة البريد التقليدي وسيلتان جيدتان ومقبولتان تماماً تضمنان نقل المعلومات بدقة. وربما كان البريد السريع أفضل وسيلة لإشعار الطرف الآخر بمدى جدّيتك، فالتوصيات الرسمية مثلاً تُرسل بواسطة البريد السريع حتماً. وإياك أن تشعر بأنك مجبر على استعمال البريد الإلكتروني إذا كانت الوسائل الأخرى أشد تأثيراً وأكثر ملاءمة لطبيعة الوثيقة المرسلة وطولها.

استعمل رموز التعداد النقطي للفت انتباه القارئ؛ فمعظم أصحاب الأعمال يفضلون طباعة الرسائل الإلكترونية بغية قراءتها، وربما الكتابة عليها. وفي جميع الأحوال، تأكد أنك قمت بإعداد صفحة الرسالة وبنيتها إعداداً جيداً، مراعيًا الفراغات ورموز التعداد النقطي وغيرها من الوظائف، كي تظهر الوثيقة بصورة واضحة واحترافية. تبرز رموز التعداد النقاط الأساسية لرسالتك، وكذلك فإن استعمال التعداد الرقمي مفيدٌ وفعال. ويحسن التنبّه هنا إلى أن أرقاماً معينة تُعدّ في بعض البلدان غير محبّبة أو مشؤومة، لذا فإن استعمال العلامة النجمية هو بديلٌ حياديٌّ جيدٌ واحترافيٌّ. ضع مسافةً فاصلةً مناسبة بين الفقرات، وتجاوز بعض السطور زيادةً في الإيضاح.

استعمل قواعد الكتابة الحقيقية؛ فقد ابتدع المحترفون الشباب في هذه الأيام لغةً كتابيةً جديدةً يميلون إلى استعمالها في اتصالاتهم. لاحظ أن اختزال نص الرسالة -وغيره من الخدع اللغوية غير الجادة المتعلقة بتهجئة الألفاظ أو قواعد الكتابة- لا يصلح إلا في الاتصالات غير الرسمية المتسمة برفع الكلفة، وهو غير ملائم البتة في عالم الأعمال. وهكذا فإن استعمال عبارات في الرسائل الإلكترونية من مثل: «CUL8R» [أراك لاحقاً= see you later] في سياق رسالة عمل رصينة لن تثير في نفس المتلقّي شعوراً بالثقة تجاه المرسل.

عندما ظهر البريد الإلكتروني أول مرة، كنا نستعمل الحروف الصغيرة lowercase في كتابة عنوان البريد الإلكتروني، وكنا مضطرين لاتباع ذلك البروتوكول. أما الآن، فيمكننا كتابة العنوان بحروف صغيرة

وكبيرة بطريقة إيجابية. عند كتابة الاسم في نافذة العنوان، يكتب بحرف كبير uppercase كل من الحرف الأول للاسم الأول والحرف الأول للاسم الأخير للشخص المقصود. إن التزام هذه التفضيلات الدقيقة - حتى في وسائل الاتصال المجردة من أي ميزات، كالبريد الإلكتروني - يمكن أن يكون أداة فعالة للمساعدة على جعلك متفرداً. وفي حين أن استعمال الحروف الصغيرة عام إلى حد ما، فليس من الخطأ استعمالها في عناوين البريد الإلكتروني أو في متن الرسالة الإلكترونية. ولكن كتابة الحرف الأول للاسم الشخص المخاطب بحرف كبير يتضمن لفظة إيجابية، ويظهر احترامك له. إنها لفظة صغيرة، ولكنها تساعد على بناء صورة إيجابية عن احترافيتك ومعرفتك الدقيقة بالتفاصيل وبقواعد العمل الصحيحة، وتساعد كذلك على إظهار مدى احترامك للآخرين.

إذا قررت استعمال البريد الإلكتروني بصفته وسيلة اتصال بالزبائن، فيمكنك استعماله فعلياً في أي حالة من حالات الاتصال، ويمكنك أيضاً الاستفادة منه بوصفه أداة للتعريف بنفسك أو بشركتك، مع مراعاة الأسلوب الرسمي والسلوك المتعارف. وأنا شخصياً أشجع استعمال الألقاب الفخرية مثل: السيد، أو الأنسة، أو الدكتور، أو الأستاذ. وحتى لو كانت علاقتك الخاصة بشخص ما تسمح لك بمخاطبته باسمه الأول، راع في مراسلاتك الرسمية معه جانب التحفظ، وخاطبه باستعمال لقبه الفخري، ما وجدت ذلك مناسباً.

وقد بات تقديم الأشخاص عن طريق البريد الإلكتروني أكثر شيوعاً في مجال الأعمال في هذه الأيام، ومعظم أصحاب الأعمال المتمرسين لا

يجدون غضاضةً إذا اتصل بهم شخصٌ مجهول عبر البريد الإلكتروني. ومع ذلك، عليك أن تحاول، قدر المستطاع، الحصول على اسم طرفٍ ثالثٍ مشتركٍ واستعماله للمساعدة على التمهيد للتقديم. وعندما ترسل رسالتك الإلكترونية بعد ذلك، استعمل اسم الشخص في مطلع الرسالة: «أشكر السيد جاك جونسون على اقتراحه بأن أتصل بكم مباشرة». تذكر أن الرسائل الإلكترونية تُقرأ بسرعة؛ لذا فإن التحدي الذي يواجهك هو أن تلفت نظرَ القارئ منذ البداية، والأ واجهتك عواقبُ الاستبعاد السريع لها. وبناءً على ذلك، فإن الإعدادَ الاحترافي والعرض، وأسلوبَ الكتابة، وطولَ الرسالة كلُّ ذلك يستحقُّ اهتمامك الشديد لكي تكسب الثقة وتنال الاحترام.

يُستعمل البريد الإلكتروني أيضاً في علاقات العمل الموجودة سابقاً، وهو مناسبٌ تماماً لمتابعة الاجتماعات، وتثبيت المواعيد وتحديثها، وما شابه ذلك. ومع ذلك، ينبغي مراعاةُ قواعد آداب السلوك في البريد الإلكتروني، حتى في إطار علاقات عملٍ قائمة في الأصل.

وكما هو الحال دائماً، ليكن عنوانُ الموضوع واضحاً ودقيقاً وسهلاً الفهم. وكثيراً ما يكون من المفيد استعمال كلمةٍ مفتاحيةٍ لهذا الغرض مثل: اسم المشروع وتاريخ المراسلة، فهذا يسهلُ على رجال الأعمال المشغولين متابعة الأمور في أثناء سير المشروع.

الجا دائماً إلى عبارات الترحيب والتبجيل الرسمية، ما لم تدع الحاجة إلى خلاف ذلك. وتذكر أنك تسعى لكسب الثقة، وأنت بحاجة إلى توطيدها. فإن كنتَ في ريب، فعليك بالسؤال دوماً.

تكيف مع أسلوب الشركة وثقافتها. مع المحافظة على أسلوبك الشخصي. فمن المهم المحافظة على معايير الخاصة ومستوى احترافيتك؛ فالزبائن إنما جاؤوا إليك لاحترافيتك العالية في ميدان عملك. تذكر دوماً أن غايتك تتمثل في بث روح الثقة وإظهار الاحترافية. وفي حين أن الشركة التي هي أقل اهتماماً بالرسميات لا ترى غضاضة هي الأخرى في استعمال الأسماء الأولى في مراسلاتها بالبريد الإلكتروني. فعليك أن تقاوم إغراء الحميمية المفرطة مع أي شخص، ولا سيما في مراسلات البريد الإلكتروني. وعليك أن تحترم وقت القارئ، وأن تكون رسالتك مختصرة، حتى في حالة وجود علاقة عمل سابقة. استعمل رموز التعداد النقطية لل فقرات المهمة في رسالتك لتسهيل قراءتها، وباعد بين الأسطر، وحاول ألا تتجاوز إطار الصفحة الواحدة، وتجنب المعلومات الغريبة.

هل يستعمل البريد الإلكتروني في رسائل الشكر؟ نعم، مع ملاحظة أن ذلك يعتمد إلى حد بعيد على ثقافة الشركة. فبعض الشركات تمتاز بثقافتها الإلكترونية وتفضل البريد الإلكتروني، وأن ترسل جميع المراسلات الأخرى بوسائط إلكترونية. تعرف الشركات التي تفضل المراسلات الإلكترونية، والتي تستعمل التقانة كوسيلة اتصال رئيسية، ولتكن إجابتك وفقاً لذلك. ومن الواضح جداً أن توجيه رسائل الشكر بالبريد الإلكتروني إلى هذه الشركات أمر مناسب تماماً. ومع ذلك، فقد تؤوّل رسائل الشكر المرسلة بالبريد الإلكتروني إلى أوساط مؤسساتية أكثر عناية بالرسميات، بأنها قليلة الاحترام. على حين أن

رسائل الشكر المكتوبة بخط اليد باستعمال قرطاسية فاخرة، وحبر أسود احترافي (الحبر الأزرق يُستعمل في المراسلات الاجتماعية)، وطوابع بريدية تقليدية بدلاً من الختم البريدي، تدلُّ على الاحترام ومراعاة القواعد المتبعة.

وفي هذا السياق، فإن إرسال رسالة شكر بالبريد الإلكتروني بالتوازي مع رسالة خطية رسمية باستعمال قرطاسية فاخرة، يُعدُّ إجراءً حسناً، ويقابل بالتقدير والإعجاب دوماً، ويعطي فرصة أخرى، لك ولشركتك، للتقرب من الزبون مرةً ثانية. لذا عليك الاستفادة من كلتا الوسيلتين.

أذكر أنني سافرتُ إلى نيويورك للعمل في شركة تُعرف رسمياً بأنها إحدى شركات المحاسبة «الثماني الكبريات». وكان من بين الشخصيات التنفيذية في حلقتنا رئيسُ الشركة وزوجته. ولما عدتُ إلى مكنتي في بوسطن في اليوم التالي، وصلتني رسالة إلكترونية من رئيس الشركة، يشكرني فيها على تجشُّمي عناء السفر إلى نيويورك، ويُعلمني أنه هو وزوجته ومديرو الشركة قدروا مشاركتي في الاجتماع حقَّ التقدير. شعرتُ بالبهجة والامتنان لأنَّ شخصاً قديراً بذل جهداً ووقتاً في إرسال رسالة شكر بهذه السرعة! ومع أن رسالة الشكر كانت بالبريد الإلكتروني، فإن كتابة رسالة شكر شخصية باستعمال قرطاسية فاخرة، وإرسالها بواسطة مكتب البريد الأمريكي، بعد تسلمي رسالة الشكر الإلكترونية، أمرٌ غير مناسب البتة، وقد يحمل في طياته شيئاً من الترفع. وبدلاً من ذلك، ضغطتُ على زر «الإجابة»، ورددتُ عليه بالوسيلة نفسها، وشكرته

على دعوته. وكذلك انتهزتُ فرصة التعبير عن الشكر ثانيةً على غلاف الرسالة المرفقة بقائمة الحساب. وهكذا فإن الإجابة باستعمال الوسيلة نفسها أمرٌ مناسبٌ في عالم الأعمال لتوفير الاتصال. والغايةُ هي دوماً تنمية العلاقات.

ولا بدّ كذلك من أن تُعرف أساليب الأشخاص الذين تتعامل معهم وأفضلياتهم، وأن تتكيّف معها. فإذا كنتَ تتعامل مع شركة تقليدية، فإن استعمال البريد الإلكتروني يمكن أن يحتلّ دوراً مهماً في عملية تبادل رسائل الشكر. فمثلاً، يمكنك بعد الاجتماع أن تعود إلى مكتبك، وترسل رسالةً إلكترونية سريعة. واعلم أنه كلما تأخّر وقتُ الإرسال، قلّ أثر اللفتة المرجوة من الرسالة. ومن المناسب أن يكون مضمونها نحو: «بالطبع سأبعث إليكم رسالة في وقتٍ لاحق، لكنني لم أستطع مقاومة رغبتني في إرسال هذه الكلمة الصغيرة على وجه السرعة، لأعبرُ فيها عن شكري لكم إذ أتحتّم لي فرصة الاجتماع بكم اليوم». وبهذه الطريقة، يكون البريد الإلكتروني قد أفاد بأن وضعك في ذاكرتهم مرةً ثانية، وخلفَ بصمةً أخرى لك ولشركتك، وأظهر كذلك تقديرك الصادق لجهودهم وللوقت الذي بذلوه للقائك؛ فالوقت من ذهب. لقد قدّموا إليك هديةً ثمينة هي: أنفسهم. لذا ينبغي أن تعبرُ عن شكرك وتُظهر تقديرك بكلمة شكرٍ لهؤلاء الأشخاص بالسرعة الممكنة بعد الاجتماع مباشرة. وفي الوقت نفسه، عليك أن تُعلمهم بأنك ستبعث إليهم رسالة شكرٍ أصولية أيضاً.

وعندما تصل هذه الرسالة بالبريد، تكون قد حصلت فرصة أخرى لوضع علامة إيجابية عنك وعن شركتك، وبذلك تُخلف انطباعات إيجابيين، وتجعل نفسك متميزاً.

البريد الإلكتروني الدولي

عندما تتصل بأشخاص من دول أخرى، وخاصة من آسية، احرص على أن تتعامل معهم بإحساس مرهف، وأن تتخذ أسلوباً رسمياً جداً؛ ذلك لأنهم شديدو التعلق بالطقوس والشعائر، ويبالغون في الاحترام والتمسك بالعادات والتقاليد. وينبغي أن تكون طريقتك في العمل رسمية وقريبة من الطقوس والشعائر. واعلم أن جهودك في هذه السبيل لن تضيع سدى.

وأنصحك، عند تواصلك بالبريد الإلكتروني بنظرائك في آسية، أن تستعمل العلامة النجمية (*) بدلاً من الأرقام، وذلك لما يُعتقد في بعض البلدان والثقافات هناك من أن بعض الأرقام مشؤوم أو غير مرغوب فيه. لا تنس استعمال عبارات التبجيل، ولزوم جانب الرسمية والتحفّظ.

تنبيه إلى مسألة تقديم الاسم على اللقب، وخاصة إذا كان الاتصال مع أشخاص من اليابان؛ فرجال الأعمال اليابانيون مطلعون على الأساليب الأمريكية ويقدرّونها تماماً، ويعلمون أن الأمريكيين لا يقدمون اللقب على الاسم. لذلك فهم يعكسون ترتيب أسمائهم. احتراماً لنا ومراعاة لأساليبنا. وإذا كنت في ريب من ترتيب الأسماء، فعليك بالسؤال:

اسأل دوماً. فجهودك المخلصة في محاولة الاستفادة من البروتوكولات الصحيحة ستكون موضع اعتبار، وستقدر حق قدرها.

تجنب الهزل والمزاح والإيماءات المريبة، والكلمات أو العبارات التي لها دلالة معينة في بعض الثقافات والتي يمكن أن تفسر تفسيراً خاطئاً. ومن الحكمة أيضاً تجنب استعمال العبارات العامية التي قد ينتج عنها سوء فهم.

عليك أن تجيب عن الرسالة دون إبطاء. ومع أن هذا ينطبق على جميع رسائل البريد الإلكتروني، غير أنه أشد إلحاحاً عندما تكون المراسلات دولية، وذلك مراعاةً للقيود التي يفرضها واقع البعد واختلاف المناطق الزمنية. أرسل جوابك فوراً، ولو كان إشعاراً بتسلم الرسالة يتسم بالاحترام.

أعلم الشخص الآخر أنك تسلمت رسالته، وأنتك تعمل على الإجابة عنها، محدداً إطاراً زمنياً يتوقعون فيه جوابك الرسمي، ووف به.

زلأت شائعة في البريد الإلكتروني

كلنا يرتكب زلأت ويقع في أخطاء، وخاصة إزاء الحجم الهائل للبريد الإلكتروني الذي يجب أن نتعامل معه يومياً. وهناك دواع كثيرة لارتكاب أخطاء في هذه الوسيلة الشائعة والمتسارعة جداً. وفيما يلي بعض هذه الأخطاء:

رفع الكلفة: قاوم إغراء رفع الكلفة، وخاصة في بداية إنشاء العلاقات، وبوجه خاص في الرسائل أو الوثائق المكتوبة، لأن ذلك قد

يسبب تغيير المسار والإضرار بعلاقات العمل. لذا ينبغي المحافظة على الاحترام وعدم تجاوز حدوده عند الاتصال عبر البريد الإلكتروني.

الهزل والمزاح: يشكّل الحديث الجانبي والمزاح تحدياً كبيراً حتى في الأحوال العامة، بعيداً عن البريد الإلكتروني. لذا ينبغي أن تتجنب المزاح في البريد الإلكتروني، والرموز التعبيرية الجذابة المستعملة فيه؛ فما يُعدُّ مضحكاً وساراً لأحد الأشخاص قد يكون مهيناً لغيره. فعليك ألاّ تجازف في استعمالها في أمور العمل.

الثقة بمفتاح الحذف: البريد الإلكتروني شيء دائم. إذا أرسلت أي شيء بالبريد الإلكتروني عن غير قصد، فلا تظن أن الضغط على مفتاح «الحذف» سينقذك مما وقعت فيه؛ إذ من الممكن النفاذ إلى رسائل البريد الإلكتروني القديمة أو حتى المحذوفة. وباستطاعة معظم الأشخاص، ومنهم نواب حكوميون، استعادة أي رسالة إلكترونية تظن أنه قد مضى زمنها. ولا يستثنى من ذلك حتى أكثر الناس دراية فنية. فقد وجد بيل جيتس مؤسس شركة مايكروسوفت رسائل إلكترونية تصف خططه التفصيلية لإحباط شركات تكنولوجيا منافسة. لذلك فإن القاعدة العملية تنص على ألاّ ترسل أي شيء بالبريد الإلكتروني لا تعزّز بقراءته منشوراً في الصفحة الرئيسة لصحيفة مشهورة. وفي البريد الإلكتروني، ليس ثمة في الواقع ما يُسمّى «السرية»، بقطع النظر عما تنص عليه القوانين الملزمة المعروضة في أسفل الشاشة. تلقيت مرة رسالة محوّلّة من صديق يعمل في إحدى الشركات تمكّن بطريقة ما من اعتراض بريد إلكتروني من صديقه في شركة أخرى يتضمن معلومات

سريةً عني. لقد حصل هذا بالفعل، فكُنْ على حذر، لأنَّ المعلومات يمكن تداولها. لذا فإن التدبير الوحيد هو عدم الضغط على زر «إرسال» قبل أن تكون مستوثقاً تماماً من أن رسالتك الإلكترونية جاهزة للإرسال وأخذة بكل الأسباب.

إرسال مرفقات غير ضرورية أو كبيرة الحجم: المرفقات نعمة ونقمة للبريد الإلكتروني: ففي حين أن إرفاق وثائق بالبريد الإلكتروني أمرٌ مناسبٌ جداً، فإنه لا يخلو من مخاطرٍ في غالب الأحيان. ذلك أن المرفقات الكبيرة تقلل كثيراً من سرعة الحاسوب، وقد تؤدي إلى توقُّفه، إضافةً إلى أنها أداة لنقل الفيروسات وغيرها مما يهدد أمن الشركة.

في إحدى المرات طلبتُ عرضاً من شركةٍ جديدةٍ في العلاقات العامة، فأرسل بالبريد الإلكتروني ومعه مرفقين. ولما فتحتُ المرفق الأول أصيب حاسوبي بفيروس. وقد أعلمتُ الشركة بذلك. وتمنيتُ ألا يكون لي معها اتصالاتٌ أخرى في المستقبل. وخلفتُ هذه التجربة في نفسي انطباعاً سلبياً لا أحبُّ أن يتكرَّر ثانية. وقد كنتُ مسرورةً لحصول هذا، لأنني استطعتُ معرفته ومراقبة مراسلاتي بانتباهٍ فيما يتعلَّق بمرفقات بريدي الإلكتروني.

لتجنُّب هذا المخاطر، نبِّه المتلقِّي المقصود قبل أن ترسل المرفقات: ذلك أنه أصبح من الممكن، في هذه الأيام التي ازداد فيها أمن المعلومات، حذف المرفقات غير المتوقَّعة وعدم قراءتها. وكذلك

من الأحسن في آداب السلوك المتعلقة بالبريد الإلكتروني السؤال عن الصيغة التي ينبغي أن ترسل بها المرفقات، كي يسهل على المتلقي تحميلها في حاسوبه وقراءتها.

وتجنّب إرسال مرفقات تتضمن أعمالاً فنية أو صوراً عالية الدقة، لأن ذلك يتطلب وقتاً طويلاً لتحميلها وغالباً ما يؤدي إلى توقّف الحاسوب. ولا شك في أنك لا ترغب أبداً في أن يكون بريدك الإلكتروني سبباً في توقّف حواسيب الآخرين.

الإفراط في الرسوم البيانية: ما برح التقدم التقني يقدم وسائل متعددة لإضافة عناصر تشويق بصريّة إلى بريدك الإلكتروني. فهناك العشرات من «الرموز التعبيرية»، ورسوم الوجه المبتسم المختلفة الأشكال، التي يمكن إدخالها بسهولة إلى نصوص البريد الإلكتروني. وهناك أيضاً برامج تضمّن شعار شركتك في بريدك الإلكتروني، ونسخة مصوّرة عن توقيعك الشخصي. أما نصيحتي فهي: أن تستعمل هذه المكونات البصرية باعتدال. فعلى حين أن بعضها، مثل شعار الشركة، مناسب في مراسلات العمل، فإن بعضها الآخر، مثل الوجوه الكرتونية التي تغمز بعيونها، لا مكان له في المبادلات التجارية.

إن استعمال نسخة مصوّرة عن التوقيع الشخصي، مثلاً، لا يُعدّ خطأ. ومع ذلك، لا يُستعمل بوجه العموم في مراسلات العمل الرسمية.

إرشادات في استعمال البريد الإلكتروني

- اختر واستعمل عنوان الموضوع بتبصّر. فهو فرصتك لصوغ تعبير احترافي عنك، ولإعطاء انطباع أولي كبير. اختر كلماتك بعناية، واستوثق من أن هذه الافتتاحية صحيحة إملائياً وقواعدياً.
- استعمل عبارات التبجيل. وكنّ على حذر في استعمال الاسم الأول في مراسلات البريد الإلكتروني. ولو طُلب منك ذلك. فمن المؤكّد أن أي شخص يطلّع على رسالتك بطريق المصادفة سيجد أنك تخاطب رئيس الشركة باسمه الأول.
- ضمّن رسالتك عبارات التحية والترحيب لتضيف الدفء إلى اتصالاتك غير الشخصية.
- لتكن إجاباتك فورية.
- تعامل مع الاتصالات على أنها عامّة الشيوخ، بقطع النظر عما يُذكر في أمر سرّيتها؛ فالبريد الإلكتروني يمكن توجيهه بحرية كاملة.
- عند استعمال البريد الإلكتروني في اتصالات العمل، تجنّب المشاركة في المزاح أو بمواضيع أخرى لا صلة لها بالعمل.
- لا ترسل بالبريد الإلكتروني أيّ شيء لا ترغب في أن تجده معروضاً في لوحات الإعلان الكبيرة في الساحات العامة.

- الضغط على زر «الحذف» لا يعني أبدًا أنك حذفت الرسالة نهائيًا. فمراسلات البريد الإلكتروني يمكن استردادها ولو كانت محذوفة. لذا تأكد أن محتوى بريدك الإلكتروني كله مناسب لطبيعة العمل.
- اعلم أن القاعدة في استعمال البريد الإلكتروني لجدولة مواعيد اللقاءات أو حل النزاعات، هي اللجوء إلى الاتصال المباشر كالهاتف أو الزيارة الشخصية، بعد ثلاث مراسلات بالبريد الإلكتروني في الموضوع نفسه.
- كن متبهاً لحقيقة أن سوء الفهم أمر شائع في الاتصال بالبريد الإلكتروني. وكن متمهلاً في أخذ موقف هجومي، وسريعاً في رفع سماعة الهاتف للاتصال.
- لا تستعمل الحروف الكبيرة، إلا إذا كنت تريد أن يعتقد القارئ أنك تصرخ.
- لا تفترض شيئاً. ففي هذا الوقت الذي انتشرت فيه مرشحات جدار النار والرسائل التي لا طائل منها، صار من غير المستغرب فقدان رسالة بالبريد الإلكتروني، أو عدم تحويلها، أو حذفها عن غير قصد. لا تفترض أن عدم الإجابة هو الاستجابة لرسالتك الأصلية. اعمل على المتابعة بصيغ أخرى كالهاتف والفاكس إذا لم تكن متيقناً.

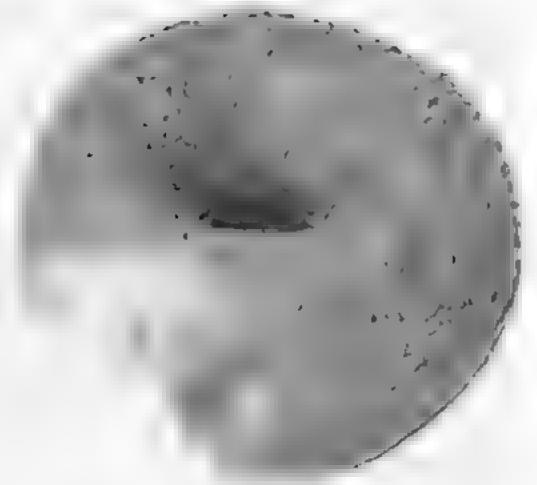
• لا ترسل أي رسالة إلكترونية وأنت منفعِل. فمن السهل جداً إرسال إجابة انفاعلية قابلة لأن تحمل في طياتها تفرُّعات وردوداً غير مستحسنة. ومع أنه من المهم أن تكون إجابتك سريعة، فمن الأفضل -إذا شعرت بارتفاع ضغطك لدى قراءة الرسالة- الانتظار 24 ساعة قبل أن تجيب عن الرسالة وتضغط على زر الإرسال. فقد تجد في مرور يوم كامل ما يهدئ من انفعالك ويحملك على الإجابة بصورة أكثر اعتدالاً.

٩ كيف تتدارك الأمر إذا...

... أرسلت دون قصد رسالة إلكترونية أو وثيقة قبل أن تكون جاهزة للعرض على العموم.

تصرف بسرعة. فكلما أسرعت في وضع نسخة معدلة بين يدي المتلقي، كان أفضل. أرسل النسخة المعدلة بأسرع ما يمكن، وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتية: «الرجاء إهمال الوثيقة السابقة».





المهارات المتعلقة بالدعوة إلى الطعام

سؤال: دَعَوْتُ زبوناً محتملاً جديداً إلى الغداء، مَنْ منكما يحدّد

مكان الدعوة؟

الجواب: أنتَ الذي تقرر: فأنتَ صاحب الدعوة، وتقع عليك مسؤوليتها وواجبُ التحكُّم فيها. ويمكنك أن تستشير طرفاً ثالثاً ليقدم لك النصيحة في المطعم الذي يفضلُه الزبون ونوع الطعام. ولا شك في أن قدرتك على القيام بالترتيبات اللازمة لاختيار المطعم المفضل لزبونك، سيترك انطباعاً حسناً لديه. وإن إبداء رغبتك بالبحث في هذه الأمور مقدماً، وإظهار عنايةك بالتفاصيل، كل ذلك يصبُّ في مصلحتك.

ليس هناك ما هو مألوف أكثر من غداء العمل؛ ومع ذلك، فإن مائدة الطعام يمكن أن تكون فرصة ثمينة، أو تنطوي على وضع محفوف

بالمخاطر. واليكم هذه القصة التي توضح رأيي: دَعا زبونٌ مجموعةً من المديرين لتناول الطعام في مطعم فاخر في بوسطن. فارتكب شابٌ - ذو طاقة هائلة يهيأ لتمثيل شركته - خطأً شنيعاً، وذلك بتناول الحساء من الزبدية مباشرة. فكان صحن الحساء سبباً في تضييع هذا الشاب فرصته، وتأخر تقدمه. وتقرر أنه غير مؤهل بعد.

تُعدُّ مائدةُ الطعام فرصةً ثمينةً لمشاركتك الشخصية ولإظهار احترامك الذي تُكنّه لزبونك. وهي اللحظة التي تستطيع أن تُبدِي فيها اهتمامك الحقيقي بأداب السلوك والبروتوكولات والعادات والكثير من التفاصيل التي تجعلك متميزاً على منافسيك. وهي في الوقت نفسه، ميدانٌ لارتكاب زلاتٍ في آداب السلوك. فكم من وظيفة فُقدت، أو صفقة عمل ضاعت بسبب أخطاء ارتُكبت في أثناء غداء العمل. والواقع أنني تعلّمتُ، بحكم كوني عضواً سابقاً في اتحاد الموارد البشرية لولايات نيو إنغلاند، أن المقابلة الثالثة تجرى عادةً على طاولة الطعام على وجه التحديد لامتحان سلوك طالب الوظيفة. ذلك أن القائمين على أمور التوظيف يريدون أن يعرفوا أن طالب الوظيفة لن يضعهم في مواقف حرجة مع الزبائن.

يبدأ تنفيذُ آداب السلوك المتعلقة بغداء العمل الناجح قبل تقديم اللون الأول من ألوان الطعام بمدة طويلة. إذ تبدأ جهودك من اللحظة التي تختار فيها المطعم. وتَقضي آدابُ السلوك بأن صاحب الدعوة هو الذي يختار المطعم، اعتماداً على معرفته بالمطاعم التي يفضلها ضيفه. لذا، إذا دَعوتُ زميلاً جديداً أو زبوناً محتملاً إلى الغداء، فإن اختيار

المطعم يعود إليّ. استعمل ما حصلت عليه من المعلومات التي تتعلق بما يفضلّه الضيف.

لكنّ، كيف لك أن تعرف المطعم المفضّل، خصوصاً إذا كان هذا أولّ غداء عملٍ مع الزبون الجديد؟ أفضل طريقة لمعرفة ذلك هي الاتصال بطرف ثالثٍ أحد المعارف المشتركين أو زملاء العمل، ولكنّ هذه الطريقة ليست الطريقة الوحيدة؛ إذ يمكنك أن تسأل الشخص المعاون للزبون، أو تحاول الحصول على هذه المعلومة بطريقة أخرى. ومن المفيد هنا أن تبدأ هذه العلاقة مع الزبون بأن تُبدي اهتمامك بجميع التفاصيل. فإذا لم تتجح في هذا المسعى، أو لم تكلف نفسك مؤونة الاستقصاء، فمن المحتمل أن تفوّت عليك فرصة الاستفادة من هذا الغداء.

استعدادات ما قبل التخطيط

ثمة استعدادات ينبغي أن يقوم بها المحترف الحاذق قبل موعد الغداء، بغية تعزيز مكانته وترك أثر طيبٍ لدى ضيفه. وبالطبع، فإن الحجر مقدّمًا يساعد على تقليل فرص الوقوف وانتظار تحضير طاولة، وهو أمرٌ غير مستحسن. عليك أن تصل إلى المطعم قبل بضع دقائق من الموعد المقرر كي تكون جاهزاً لاستقبال ضيفك، فلا تلجئه إلى انتظار وصولك. وسيمنحك هذا الوصول المبكر الفرصة للقاء طاقم الخدمة، وتقديم نفسك إليهم، واختيار طاولة خاصة أو منعزلة. كذلك، قدّم بطاقتك الانتمائية سلفاً كي ترتّب مقدّمًا عملية دفع الفاتورة. وتستطيع، بوصولك المبكر، توجيه جميع التدابير الكفيلة بحصول غداءٍ ناجح وإيجابيٍّ تماماً.

التعامل مع كشف الحساب بمهارة

عند تحديد موعد الحجز ، رتب الأمور بحيث يتم دفع الفاتورة سلفاً؛ فهذا يقلل من حصول لحظات مربكة عندما يصل كشف الحساب إلى الطاولة. فاتصالك أو وصولك المبكر لتقديم بطاقتك الائتمانية إلى طاقم الخدمة، يمكنك من ترتيب حصولك على فاتورة الحساب دون أن تصل إلى الطاولة، وبذلك تتخلص من الإحراج. أعط رئيس طاقم الخدمة بطاقتك الائتمانية وقل: «لا أريد أن تظهر فاتورة الحساب على الطاولة مهما تكن الظروف»، واسمح لهم بإضافة نسبة 20% على سبيل «الإكرامية»، وتول بنفسك دفعها بعد اختتام الدعوة، ولا حاجة إلى أن تصرح إلى أين أنت ذاهب؛ يكفيك أن تقول: «معذرة»، وتذهب إلى رئيس طاقم الخدمة، وتراجع فاتورة الحساب، وتوقع عليها. كل هذا يمنع من رؤية الفاتورة، ويخلصك من أي إحراج يمكن أن ينشأ من وجود الفاتورة على طاولة الطعام.

هذا التدبير اللبق والاحترافي من شأنه أن يجعلك متميزاً، ويظهر قدرتك على التفكير للمستقبل مقدماً. وستكون أنشطتك التحضيرية هذه موضع تقدير، إضافة إلى أنك، إن فعلت ذلك، قد تكون موضع اهتمام صاحب المطعم أو رئيس طاقم الخدمة الذي سيتردد على مائدتك، ربما عدداً من المرات، ليضمن سير الأمور على ما يرام. وبترتيب الدفع بهذه الطريقة التي تمتاز بالاهتمام وبُعد النظر، تكون قد أومأت إلى طاقم المطعم أنك تكرم شخصاً متميزاً جداً ومهماً.

فيقوم هذا الطاقم طبقاً لذلك بواجب حُسن الضيافة. وَيَشعر ضيفُك بأنه متميِّز فعلاً، ويُكوِّن فكرةً إيجابيةً عنك. وتُعَدُّ هذه خطوةً أخرى نحو كسب الثقة والاحترام، وتنمية العلاقات، وهذا هو غاية مُرادك.

قواعد الجلوس

القاعدة: لا تجلس قبل أن يصل ضيفُك، بل انتظر واقفاً في مكان الاستقبال. وعندما يصل ضيفُك، ابدأ بتطبيق البرتوكول المتعلق بالدعوة إلى الطعام. ساعد ضيوفك، ذكوراً كانوا أم إناثاً، على خلع معاطفهم، وافتح لهم الباب، وافسح لهم المجال للدخول قبلك، واسمح لهم أن يتبعوا رئيس طاقم الخدمة أولاً. (ملاحظة مهمة للمسافرين الأجانب: يقضي العُرف في أوروبا أن يتبع المضيف رئيس طاقم الخدمة أولاً، ويجلس في أقصى القاعة في مواجهة الباب. وهذا تقليدٌ أوروبي، حيث يجوب المضيف مكان الدعوة ليطمئن على سلامة سير الأمور.) أما في الولايات المتحدة، فيتأخر المضيف عن ضيوفه من باب الاحترام والتبجيل، ويُفسح لهم المجال للتقدم أولاً. يميل معظم الزبائن الذكور الذين لقيتهم لأن يكونوا أكثر استمساكاً بالتقاليد، وقد تبين لي من تجربتي أن الرجال، بلا استثناء تقريباً، يتأخرون عني ويسمحون للمرأة أن تكون أول من يتبع رئيس طاقم الخدمة. ولكن، كيف تستطيع أن تدير الأمور في هذه اللحظات بكياسة وثقة بالنفس؟ ينبغي أن تعرض المرأة المضيضة على ضيفها الرجل (أو تومئ إليه مرةً واحدة) بالتقدم، وبعد هذه الإيماءة، تقبل المرأة المضيضة بلباقة العرض بالتقدم، بدلاً من

الدخول في جدلٍ مريبٍ مصحوبٍ بعباراتٍ من مثل: «لا يمكن. أرجوك أن تتقدمي»، أو: «لا، يا آنسة جودي، أنا أصرُّ على أن تتقدمي»، أو: «لا، أنا أصرُّ على أن تتقدمي». فالقاعدة هنا تقول: بعد الإيماء الأولى، من المناسب أن يقبل المضيف -رجلاً كان أو امرأة- بأن يقود الموقف، وأن يكون أولَ التابعين لرئيس طاقم الخدمة.

عندما تصل إلى الطاولة، امنح ضيفك أفضل المقاعد مرأى، أو أكثرها راحة. وإذا كان لك الخيار في الجلوس إما مقابل ضيفك وإما على شكل زاويةٍ معه، فمن المفضل أن تختار الوضع الثاني. وتذكر أنك الآن تسعى إلى تنمية العلاقات فيما بينكما: فالجلوس مع ضيفك على شكل زاوية يخلّصك من أن تكون الطاولةُ حاجزاً بينكما، ويساعد على توطيد العلاقة الشخصية بينكما وتعهدها.

وحالما تجلس إلى الطاولة، اضبط الوقت، وسلّ ضيفك: «ما المدة المتاحة لنا اليوم؟» يتيح هذا السؤال لضيفك أن يُعلمك عن المدة التي يستطيع أن يجلس فيها معك، رتباً أمور الوقت معاً، وأعلم طاقم الخدمة بذلك. وهكذا تضمن أن ضيفك يراعي جدولَ المواعيد فيما يتعلّق بالتزامه التالي. وأؤكد ثانيةً أن هذا التصرف يعطي انطباعاً إيجابياً عنك.

إذا انتقلت من مكان اللقاء الجماعي إلى القاعة المعدة للطعام، فلا تنسَ أن تترك الكؤوس مكانها. والسبب هو أنه من المحتمل أن يكون مضيفك قد بذل وقتاً وجهداً لاختيار شرابٍ لكما.

طلب الطعام

أوجِّح إلى ضيفك أنك قد طلبت الطعام، وذلك كي تركز اهتمامك على الموضوعات ذات الصلة فيما بينكما، وإلا فإنك تفرط بوقتٍ ثمينٍ جمَعَ بينكما في نهاية المطاف. فكم من مرةٍ بدأتما بالتحدُّث، ثم يتقدَّم النادل مقاطعاً ليسأل عن الطعام الذي ترغبون فيه، فتجيب: «لم نقرِّر بعد». ثم تستأنف المزاح، ويختفي النادل، وتبقى أنت غير جاهز. والآن مضى من 15 إلى 20 دقيقة ولما تطلب الطعام بعد! وبمرور هذا الوقت، ربما تكون قد ضيَّعت ثلث الوقت المحدَّد سلفاً للقائكما، وهذا غير جيد. لذلك تحكَّم في سير الأمور، وذلك بالمبادرة إلى طلب الطعام سلفاً. وهذه طريقةٌ فعالة، تجعلك مسيطراً على الوضع في غداء العمل أو الفطور أو العشاء.

تعدُّ عملية طلب الطعام فرصةً عظيمةً أخرى تجعلك متألِّقاً، ومستفيداً تماماً من مهارة آداب السلوك. والقاعدة هنا تقول: لا تطلب الأطلعمة الغالية جداً، ولا الرخيصة جداً. والمُضيفون لديهم فرصة أخرى هنا للتألُّق. عند مراجعة قائمة الطعام، هيئ الجوَّ بحيث يشعر ضيفُك بالارتياح. فبدلاً من أن تقول عباراتٍ مبتذلة من مثل: «خذ راحتك في الطلب، ولو كان أغلى شيءٍ في القائمة، فالشركة تتحمل النفقات»، نقترح أن تفكر في أن تقول ما هو أكثر تهذيباً، كأن تنصح بأطلعمة متنوعةٍ من القائمة ذات أسعارٍ متفاوتة. فتقول مثلاً: «أنا أعلم أن سمك السلمون رائعٌ جداً هنا»، أو: «جربتُ شرائح لحم البقر

فوجدتها جيدة جداً». تأكد أن تطلب الأطباق ذات الأسعار الكاملة (لا المخفضة) بدءاً من السلطة أو الحساء، مروراً بأطباق المعكرونة إلى شرائح لحم البقر. فهذا يعطي إشارة إلى ضيفك بعدم الشعور بالحرَج في طلب ما يريد دون الالتفات إلى قيمته.

أما القاعدةُ المتعلقة بالضيوف التي ما تزال مطبّقة فهي: اطلبِ الأطباق ذات الأسعار المتوسطة. وإذا ما سألك مُضيفُك أن تطلب ما تشاء من أصناف الطعام دون حرج، فمن المفضل ألا تطلب الأصناف الغالية جداً ولا الرخيصة جداً. الزم الوسطية، واقصد في طلبك.

كيفية طلب الطعام

يَقضي بروتوكول طلب الطعام أن يبدأ ضيفُ الشرف الذي يجلس إلى يمين المُضيف بالطلب أولاً، ثم السيدات اللواتي يجلسن إلى الطاولة، ثم الرجال، وأخيراً المُضيف. استعرض هذا البروتوكول مع طاقم الخدمة مقدّماً، لتضمن عدم أخذهم الطلبات بحسب ترتيب المقاعد حول الطاولة. فعلى حين أن هذا الترتيب أسهل لطاقم الخدمة وأكثر فاعلية، فإنه ليس هو ما ينشده المُضيف؛ إذ إنَّ ما ينشده المُضيف هو ضمان الالتزام بعملية الطلب المناسبة.

تأكد أنك تستعمل العبارات المناسبة عندما يبدأ طلب الطعام؛ تذكر استعمال ثلاث كلمات رسمية هي: «أنا أرغب في»، فقل مثلاً: «أنا أرغب في الحلزون الصغير، وبعده أرغب في قطعةٍ من لحم الضأن». استعمل هذه العبارة بدلاً من العبارة التي نسمعها غالباً: «أيمكنني الحصول

على كذا». بالطبع يمكنك! أنت زبون! ثم إن هذه العبارات الضعيفة تقوِّض احترافيتك وتُوحى بإفراطك في التذلل. لذا يجب أن يتَّسم طلبك بالرسمية والحُسم على مائدة الطعام، فإن لم تُطبّق هذه المهارة هنا، فأين إذن؟ والنقطة الجوهرية في هذا المقام هي: أنا أريد أن أنشئ عملاً معك، ولا أحد يرغب في إنشاء عملٍ مع شخص تبدو عليه علامات التذلل وعدم الثقة.

سؤال: طلبَ ضيفك مقبلاً وحساءً وسلطةً ووجبةً ساخنة، وأنت ترغب في طبقٍ من السلطة فقط. ماذا ينبغي أن تفعل؟

الجواب: ينبغي أن تجاري ضيفك في طلبه، لوناً بلون، كي يتحرَّر من الارتباك والتكلُّف. وفي هذه الحالة، من المناسب أن تخالف القانون الرئيس المتعلِّق بعبادات الطفولة، وأن «تلعب بالطعام»: فكلُّ ما تستطيع أكله، وبحركةٍ غير ملحوظة حرِّك صحن الطعام قليلاً ريثما يُتمَّ ضيفك طعامه. فطلب الطعام إذن ينبغي أن يكون لوناً بلون، بحيث لا يشعر الضيف بأي ارتباكٍ لدى معرفته أنه مراقَّب أو أنه يأكل وحده.

متى تقدِّم عرضاً لمنتج يستغرق 10 دقائق

غالباً ما يتضمن غداء العمل عرضاً مختصراً لمنتجٍ ما. لا توجد قواعد صارمة وسريعة، أو أجوبة صحيحة أو خاطئة عن كيفية إجراء ذلك ومتى. ومع ذلك، إذا انتظرت إلى ما بعد الغداء، خشيت أن تخسر هؤلاء الذين يضطرون إلى المغادرة. لذا، فإننا ننصح بأن تبذل مدة

عشر دقائق أو نحوها لتقديم عرضٍ موجزٍ للبرنامج في أثناء طلب الطعام، بحيث إذا وُجد أي سؤال، يستطيع المرء أن يسأل بحرية في أثناء تناول الطعام. وهذا يساعد أيضاً على التحكم في مسار الفداء، وفي الوقت الذي تقضيانه معاً للمساعدة على ضمان أنك استثمرت الوقت - الذي هو سبب وجودكما - إلى أقصى حد. تحرّ أن تكون العروض المقدمة في أثناء الطعام قصيرة وموجزة.

الجلوس، الأكل، الشراب

تأكّد أن الضيوف يَرَوْنَ المضيفَ ويحذون حذوه؛ فلا يحدث شيءٌ ما لم يبدأ المضيف به. وهذا يتضمن: الجلوس (اجلس على الكرسي من جهته اليمنى، وكذلك المغادرة؛ وساعد السيدات إلى يمينك على الجلوس)؛ والدعاء قبل الطعام؛ والشراب؛ وبدء كلّ لونٍ من ألوان الطعام. اتّبِعْ تصرفات مضيفك؛ فحالما يتناول المضيف ملعقة، فهذه إشارةٌ تعني بدء الطعام. واتّبِعْ مضيفك طوال الفداء يضعك في الجانب السليم.

يجب على المضيف أن يكون على اطلاع بأن جميع الجالسين إلى الطاولة يَقتفون أفعاله. واليكم قصةٌ ما جرى عندما نسي أحدُ المضيفين دوره القيادي: دعا مدير أحد البنوك بعضَ الضيوف إلى مأدته الخاصة. وبيدو أنه استغرق في حديثه مع ضيف الشرف بحيث أنهما كليهما لم يأكلا شيئاً. وكانت النتيجة أن أحداً من الضيوف لم يأكل شيئاً. ولم يكن مدير البنك متنبهاً إلى أي من الضيوف، ولم يعرض

الشراب على أحدٍ منهم، ولم يرفع ملعقته ولا مرةً كي يبدأ الضيوف بالأكل، ومن ثم أحجم المدعوون عن تناول الطعام احتراماً.

ما الذي كان يمكن فعله في هذه الحالة؟ اقترح تمرير إشارة إلى مدير البنك أو همسة في أذنه بضرورة الشروع في تناول الطعام. ولا بأس، في أثناء انتظار الضيوف مُضيفهم بصورةٍ لائقةٍ ومحترمة، أن يوجّه أحدُ الضيوف كلمةً مناسبةً بطريقةٍ ما إلى المدير كي يباشر بالطعام. يمكن أن يتم ذلك عن طريق ابتسامةٍ أو مزحةٍ خفيفة. وربما كان الضيوف أكثر تهيّياً عن فعل هذا بسبب مكانته. ومهما يكن الأمر، فإن الذكرى التي سيجعلها الحاضرون، ولا سيما ضيوف المدير، عن هذا الغداء هي أنه كان زلةً اجتماعية. ومن الأفضل لفت الانتباه بشيءٍ من الحكمة والدعابة، بحيث يمكن تصحيح الخطأ من غير ذيول.

دعاء المائدة

من الملاحظ أن كثيراً من الأشخاص، بعد أحداث الحادي عشر من أيلول/سبتمبر 2001، حتى في اجتماعات العمل، صاروا يدعون قبل الطعام. واليكم بعضُ القواعد المتعلقة بذلك: عدم لمس المناديل، وعدم رشف الماء، وعدم طلب الشراب إلى ما بعد انتهاء الدعاء. وليكن تركيزك منصباً إلى مُضيفك، كما هو شأنك طوال مدة تناول الغداء. ويحسن لفت نظر الضيوف إلى مسألة الدعاء سلفاً، بحيث يمكنهم أن يُحضّروا ما يناسب قوله. وأخيراً ينبغي أن يكون الدعاء موجزاً وملائماً للحضور.

سؤال: متى يتوقَّف حديثُ المجاملة، وتبدأ مناقشات العمل؟ ومن الذي يقوم بهذا التحول؟

الجواب: الذي يضع برنامج الغذاء هو المسؤول عن هذا التحول. ومع ذلك، فإن أمورَ العمل ينبغي ألاَّ تناقَش في أثناء تناول الغذاء بوجه عام؛ فالوقتُ المناسب لذلك هو بعد الغذاء: في أثناء تناول القهوة أو الفواكه. والواقع أن معظم النوادي الخاصة والمطاعم لا تسمح باستعمال الحواسيب المحمولة، والهواتف الخلوية، وغيرها من أدوات العمل خلال وجود الطعام على المائدة، وإذا ما حصل أن وضعت حقيبة أوراقك على الطاولة لتدوين بعض الملاحظات، فقد يُطلب منك إبعادها، كما حصل معي مرة.

النمط الأمريكي في تناول الطعام مقابل النمط الأوروبي

كثيراً ما أسأل: ما هو الفرق بينهما؟ وأيهما أدعى إلى القبول؟ والجواب هو أن الأمريكيين والأوروبيين اعتادوا على طريقة واحدة في تناول الطعام تُسمَّى حالياً النمط الأمريكي: أمسك الشوكة باليد اليسرى، والسكين باليد اليمنى، اقطع بالسكين، ثم ضعها على الجانب الأيمن من صحنك بحيث تكون حافتها المسننة باتجاهك، ثم انقل الشوكة من يدك اليسرى إلى اليمنى. اغرز الشوكة في الطعام بقوة، وضع اللقمة في فمك مستعيناً بشفتيك، لا بأسنانك. وهكذا دواليك: تقطع بالسكين، وتضعها جانباً، وتنقل الشوكة من اليد اليسرى إلى اليمنى.

تُرى الطبقات الاجتماعية العليا في أوروبا أن هذه الطريقة تحتاج إلى جهد كبير. أما في إنكلترا، فقد توقّفوا عن عادة نقل الأدوات من يد إلى يد. وفي نمط تناول الطعام الأوروبي يمسكون الشوكة والسكين بالطريقة نفسها: الشوكة باليد اليسرى، والسكين باليد اليمنى. تقطع وتبقى ممسكاً بالسكين بيدك اليمنى، وتُسند ساعدك (لا مرفقك) إلى حافة الطاولة. وتبقى الشوكة بيدك اليسرى، وأسنانها نحو الأسفل. ثم تفرز الشوكة في الطعام. يمكنك استعمال السكين للمساعدة على المناورة وضمان تثبيت قطع الطعام الصغيرة بالشوكة. احمل اللقمة إلى فمك بالشوكة، بيدك اليسرى، بحيث تكون أسنانها نحو الأسفل، ثم ضع اللقمة في فمك مستعيناً بشفتيك لا بأسنانك، كما أسلفنا.

لا يوجد، في مسألة تناول الطعام، نمطٌ محددٌ يمكن أن يقال عنه إنه صحيح أو خطأ أو أكثر صحةً. فهذان نمطان من منطقتين مختلفتين في العالم. وإذا سلّمنا بحقيقة أننا نعيش في عالم واحد، فمن الحكمة أن نتفهّم ونعرف ما يتعلّق بهذين النمطين في تناول الطعام. وأكرّر ثانية بأنهما مقبولان تماماً، ولا ضرر أبداً باتّباع أحدهما ثم الانتقال إلى الآخر في سياق المأدبة.

ثمّة ملاحظة مهمة وهي أنه من غير المناسب، بل من الوقاحة المحضة، الانصراف بالكلية إلى تقطيع الطعام والتهامه في أثناء حديث ضيفك إليك، وبخاصة إذا كان هذا الشخص في المراحل الأخيرة من بناء علاقة العمل. فليكن اهتمامك الوحيد منصّباً إلى ضيفك وإلى حُسن الإصغاء إليه، لا إلى طعامك وشرابك.

ومهما يكن النمط الذي ارتضيته، عليك أن تقطع قطعة أو قطعتين في المرة الواحدة، لتفسح المجال لنفسك للإجابة عن الأسئلة المفتوحة. وأرجو أن يكون معلوماً بأن تقطيع كامل الطبق مقدماً عادةً مُتَّبَعَةً لدى الأطفال.

رمز الخدمة الصامتة

للدلالة على أنك انتهيت من تناول الطعام، ثمة رمز للخدمة الصامتة، وهو أنه إذا اعتبرت الصحيفة على أنها قرص ساعة، فإن وضعك لأدوات الطعام على شكل وضعية الساعة 10:20 تعني أنك انتهيت من تناول الطعام. هذه هي الإشارة الصامتة التي تعني لطاغم الخدمة أنك انتهيت من تناول الطعام. ملاحظة: أسنان الشوكة دائماً نحو الأسفل في النمط الأوروبي، ونحو الأعلى في النمط الأمريكي. وكذلك حافة القطع للسكين ينبغي أن تكون نحو الداخل باتجاهك، وليس نحو الخارج باتجاه الكؤوس، وأخيراً الشوكة تكون إلى القرب منك، والسكين إلى يمين الشوكة.

مواقف خاصة

ليست جميع ولائم العمل متكافئة؛ فبعضها أكثر صعوبة من غيرها. إليكم بعض الحالات المحددة التي يمكن مصادفتها والتي تتطلب مستوى خاصاً من الانتباه إلى آداب السلوك والبروتوكولات.

غداء المقابلة

غالباً ما تُجرى المقابلةُ الثالثةُ (وربما الأخيرة) لطالبي الوظائف في المطعم. والسبب هو أن هذا الموظَّفَ المحتمل سيَعلم أنك إذا أبديت سلوكاً جيداً على مائدة الطعام، فإنك لن تُربكه عندما تتغدى مع زبونٍ مُمثِّلٍ لشركته. هذا وتختلف مقابلةُ الغداء عن غيرها من المقابلات، كما تختلف عن غيرها من الولائم؛ ففيها يَحْصُلُ اختبارُ صلاحية الشخص للوظيفة. وليس غريباً أن يتعلَّقَ مصيرُ طالب الوظيفة بإنجاز مقابلة الغداء أو عدم إنجازها. فما الذي تحتاج إلى معرفته إذن؟

سؤال: وَصَلَ طعامُك، وأنت ترغب في كميةٍ كبيرةٍ من الفلفل على السلطة أو قطعة اللحم. فهل من المناسب أن تضعَ الفلفل قبل أن تذوق الطعام؟

الجواب: لا؛ لأن القاعدة هي عدم وضع توابل على الطعام حتى تذوقه. لماذا؟ لأنك تتخذ قراراً كبيراً قبل أن تقدر التفاصيل: «هل يتطلب هذا الطعام التوابل؟» إن خبراء الموارد البشرية يشاطرونني الرأي بعدم توظيف أي شخص يضع التوابل قبل التذوق. فهم يرون أن هذا العمل يدلُّ على مستوى من التهور والتسرُّع في المحاكمة العقلية. والمسألة في حقيقتها اختبارٌ للصلاحية في غاية الأهمية. فكلُّ حركةٍ تؤديها في أي مشهدٍ هي تحت المراقبة.

وأشير في هذا السياق إلى أنه ينبغي أن تكون مستعداً لحدوث صَخَبٍ في غداء المقابلة. فبعضُ الموظفين يستغلون هذه المناسبة

لاختبار نشاط المرشّح للعمل. وقد يوحي ذلك بوجود تلاعب في الطعام والخدمة. ومعلوم أن بيل غيتس مؤسس شركة مايكروسوفت يفعل هذا. ففي إحدى كتاباته وَصَفَ أسلوبَ المقابلة التي تتضمن العثور على عددٍ من المرشّحين المتساوين في الأهلية، لكلٍ منهم أوراق اعتمادٍ متساوية التأثير، وإجراء مقابلةٍ معهم على مائدة الطعام لاتخاذ القرار النهائي. وأخبرنا بيل غيتس أنه حقّق نجاحاً يتمثّل في معرفة كيفية تصرّف المرشّحين في حالاتٍ من مثل: وصول شريحة لحم مشوية لا تصلح للأكل، أو حلويات فاسدة، أو طبخٍ رديء. وبعدها يراقب السيد غيتس كيف يتعامل المرشّح مع هذه الحالة. كيف يفترض على بيل غيتس؟ وهل يشكو أم يبقى رزيناً؟ هل يَجْمَلُ بالشخص أن يختار رفع الصوت؟ وكيف يتعامل مع طاقم الخدمة؟ هل يُظهر لطاقم الخدمة الاحترام؟ هل كان رسمياً أم يتقبّل الاعتذار؟ متواطئ؟ فظ؟ متعجرف؟ متسامح؟ صريح؟ يعتقد غيتس أن هذه المرحلة تقدّم للمرشّح معرفة عميقة عن كيفية التصرّف في ظروفٍ مماثلة في العمل، والتفاعل مع الناس الذين يمثلونه. وجميعُ هذه الخدع التي قدّمها بيل غيتس إضافةً إلى معرفة دقيقة عن هذا المرشّح هي وسائلٌ قد لا تتاح له فرصةٌ أخرى لاكتشافها.

سَلَّةُ الخبز

القاعدة هنا تقول: الأقربُ إلى السَلَّةِ يتناول الخبز أولاً، ثم يناوله إلى الشخص الذي يليه عن يساره، ثم إلى الذي يليه عن يمينه، ثم يمرّها من اليسار إلى اليمين. إذا تناولت رغيف خبز، فلا تقطعه

نصفين وتدهنه بالزبدة، ولكن اقطع قطعة صغيرة وادهنها بالزبدة وضعها في فمك.

لماذا؟ لأنك إذا وضعت لقمة كبيرة في فمك، وسألك أحدهم سؤالاً ما، فقد لا تتمكن من الإجابة عنه جيداً. ولقد شاهدت أحدهم وعينت شخصياً ارتبأكه وهو يهز رأسه ويمضغ محاولاً ابتلاع الطعام الذي في فمه بجرعات من الماء، ومؤخراً الإجابة. تذكر ثانية أنك لست هنا بقصد تناول الطعام. لذلك ينبغي أن تأخذ جزءاً صغيراً من رغيف الخبز، وتأكل قطعة واحدة في المرة الواحدة.

سؤال: كيف ينبغي أن تمرّر المملحة؟

الجواب: مرّر المملحة والمبهرة [وعاء الفلفل] معاً، بحملهما بأصابعك الثلاثة.

لبس السترة عند تناول الطعام

القاعدة هنا تقول: يجب لبس السترة وتزويرها عند تناول الطعام. وهذه القاعدة تتطابق مع ما يقترحه البروتوكول المتعلق بالولائم: عند الجلوس إلى طاولة الطعام أو الاجتماعات، ينبغي ألا يخلع الرجال والنساء السترة، وأن يكون الزرآن العلويان في عروتيهما، وأما الزرّ الثالث فخارج عروته. ومع ذلك، فثمة استثناءات لهذه القاعدة: عندما تكون الغرفة حارة، وحرارتها آخذة بالازدياد، ولكن عليك أن تفكر مرتين قبل أن تخلع سترتك. والأفضل أن تتبّع مضيفك، فهو قائدك هنا؛ فإن هو خلّع سترته، فمن المقبول أن تخلعها.

بعض التحديات وكيفية التعامل معها

إذا كان الطعام سيئاً، أو كان طبعه لا يرضيك، فكيف تتعامل مع هذه الحالة؟ أحد الخيارات هو إعادة الطعام، ولكن لا يُنصح به عموماً في غداء العمل. حضرت مرةً عشاءً عمل، أعاد فيه أحد المشاركين قطعة اللحم الخاصة به لأنها غير مطهّوة جيداً. وريثما نَضِجَت قطعة اللحم وأُحضِرَت إلى المائدة، كان الضيوف قد فرغوا من تناول وجباتهم، وبدؤوا بتناول الحلوى والفواكه. لا شكَّ في أن قطعة اللحم ربما أصبحت ناضجةً تماماً في نهاية المطاف، ولكن هذا الموقف لم يكن بالتأكيد ذا أثرٍ إيجابيٍّ على هذا الضيف. فبسبب عدم تناوله الطعام بتزامنٍ مع بقية الضيوف على الطاولة، كان غياب الوجبة الرئيسة صارخاً ومربكاً.

أكرّر ثانيةً أنه ليس منا مَنْ يحضر إلى طاولة غداء العمل من أجل الطعام. لذا، فإني أشجّعك -إذا ما تعرّضتَ لموقف كهذا- على الاحتفاظ بوجبتك وأكل ما حولها: الخضروات والبطاطا المهروسة، وأن تُكثر من الاستراحات، وأن تُحرّك مكان طعامك باستمرار، وترشف شرابك، وتركّز اهتمامك على محادثة العمل: فبإمكانك أن تأكل فيما بعد.

الاعتذار عن الانصراف

لا تحتاج إلا أن تقول: «أعتذر إليكم» موجّهاً الكلام إلى الشخص الذي تخاطبه. ولا حاجةً إلى أن تفصح عن المكان الذي تقصده، أو السبب الذي دعاك إلى الانصراف. وإذا ما اعتذرت سيدة عن انصرافها من طاولة الطعام، فيجدر بالرجال القيام احتراماً لها.

مشكلة: نهضت إحدى السيدات للاعتذار عن الانصراف، ولم يقف أحدٌ من الحاضرين، حتى المُضيف نفسه. فهل تقف، مجازفاً بجعل المُضيف يشعر بالخجل؟ فإن لم تفعل، فإنك تجازف بإهانة هذه السيدة، والخط من قيمك العليا في السلوك والتصرف.

الحل: اتَّخِذْ وضعيةً هي بين الجالس والواقف: انهض قليلاً من مقعدك؛ ففي هذا إظهاراً لاحترامك للسيدة على اعتذارها عن الانصراف، ثم عُدْ إلى ما كنتَ عليه، وفي هذا أيضاً محافظةً على قيمك العليا دون إحراج مُضيفك أو أحدٍ من الضيوف الجالسين إلى الطاولة. وسيكون لهذه اللفتة وقعٌ عظيم وأثرٌ إيجابيٌّ.

التعامل مع فاتورة الحساب

غالباً ما تكون لحظة وصول فاتورة الحساب مربكة. والسبيل الأمثل للتعامل مع هذه الحالة: أن ترتّب سلفاً مع المدير بأن يأخذ قيمة الفاتورة مضافاً إليها الإكرامية من بطاقتك الائتمانية.

وبذلك تتأكّد أن الفاتورة لن تصل إلى طاولة الطعام أبداً. وهذه هي الطريقة البارة والمهذّبة لتدبّر هذه العقبة المحتملة.

والآن ماذا تفعل إذا ما وجدتَ غصروفاً في قطعة اللحم؟ القاعدة تقول: طريقة الدخول هي طريقة الخروج. لذا، إذا استعملت الشوكة لأخذ هذه القطعة غير الملائمة، ففقطها بحذرٍ بالشوكة ثم أبقها مغطاةً في طبقك، وتجنّب إثارة الانتباه لما تفعله. ولا حاجة إلى القول: «عذراً، يبدو

أن شيئاً ظهرَ لي يثير الاشمئزاز. أرجو ألاّ تنظروا!؛ بل ضَعِ الغضروفَ في أحدِ جوانبِ طبقك باستعمالِ الشوكة، دون تعليق أو لفٍ للانتباه. افترض أن إحدى أدوات الطعام سقطت من يدك: ماذا تفعل؟ إذا كنتَ في المطعم، فاطلب من النادل التقاطها وإبدالها، أما إذا كنتَ في بيت أحدهم، فالتقطها بنفسك ثم اطلب إبدالها.

والآن افترض أنك لم تجد النادل؛ فماذا تفعل؟ غالباً ما يُفتقد طاقم الخدمة في أخرج الأوقات، ومع ذلك، فثمة طريقةٌ صحيحةٌ وأخرى غير صحيحة للفت انتباه النادل. أما الطريقةُ الصحيحة، فهي أن ترفع إحدى يديك، مُعْلِياً السبابة والإصبع الوسطى. ذلك أنه ليس من المناسب أن تُقْعَ بأصابعك أو أن تصيح قائلاً: «يا فلان!» أو: «يا جرسون»، بل ينبغي أن تعامل طاقم الخدمة باحترام. حاول أن تعرف اسم النادل الخاص بمائدتك، كي تتأديه به. ولا يَحْسُن أن تذهبَ للبحث عنه. فإن وجدتَ نفسك في ورطةٍ حقيقية، فاطلبْ من أحد عناصر طاقم الخدمة في المطعم أن يبلغَ النادل المسؤول عن مائدتك بالحضور.

افترض أن النادل بدأ بتنظيف طاولة الطعام قبل أن ينتهي المدعوون من تناول الطعام، فماذا تفعل؟ إن هذه الواقعة ينبغي ألاّ تحدث مطلقاً. فإذا كانت الوليمةُ مهمةً على وجه الخصوص، فمن المناسب أن تراجع هذا الأمر مع طاقم الخدمة مقدماً لتجنّب حدوثه. وبافتراض أن هذا حدث فعلاً، فلا تُربِكِ النادلَ الذي يحاول أن يكون فعالاً، فلربما يكون غير عالم بالأمر، أو أنه نسي. بل نادِهِ باسمه وقل: «لَمْ لا ننتظر قليلاً ريثما يُتِمَّ جميعُ الحاضرين طعامهم، ثم تُنظَّف الطاولة؟».

إرشادات تتعلق بوليمة العمل

يرجى أخذ العلم. قبل كل شيء، أن طلب أي نوع من الطعام لا يخلو من تحدٍّ ومجازفة. سواءً أكان من اللحوم أو الأسماك أو البيتزا، وأن الطعام ليس هو غايتك من الحضور. لذا ضع في اعتبارك أن تطلب طعامًا يسهل تناوله في أثناء دعوة العمل.

- الهمبرغر: تناوله كالسندويش. اقطعه نصفين، أو أربعة أرباع.
- البيتزا: ليس من الخطأ استعمال الشوكة والسكين. بل إن استعمالهما يسهّل التعامل مع قطعة البيتزا، وخاصةً إذا كانت مغطاة بأنواع مختلفة من المطيبات. يقترح النموذج الإيطالي ثني القطعة المثلثة على شكل السندويش، وتناولها بدءًا من الطرف الرفيع.

- الحساء: امسك الملعقة وكأنك تمسك بالقلم. اغرف الحساء بملعقتك. وأبعد الزائد منه بلطفٍ على حافة الصحن. ارشف الحساء من جانب الملعقة، لا من رأسها؛ من دون أن تحدث صوتًا، ولا تنفخ الحساء بفيك لتبريده، ولا تغمس الخبز فيه ليكون ثريدًا أو كالثرديد.

- سكين السمك: امسكها بيدك كما تمسك القلم، واثني شريحة السمك على أسنان الشوكة؛ ولا حاجة إلى نشر الشريحة.

- المناديل التي توضع حول العنق كالصدرية مناسبة للأطفال فقط، لا للكبار.

- السرطان البحري: لا بأس من وضع الصدرية عند تناوله. والواقع أن كثيرًا من المطاعم تضع الصدرية للزبون وتبذل ما في وسعها لمنع وقوع حوادث ممكنة عند تناول السرطان البحري، ما لم يكن الزبون ماهرًا جدًا.
- الكعك المحلى: تستطيع غمس هذا الكعك بالقهوة في بيتك فقط؛ أما في مأدبة فلا.
- الصلصة: من الممكن أن تجعل الخبز يتشرب الصلصة. والطريقة لفعل ذلك، هي أن تقطع قطعة صغيرة من رغيف الخبز، ثم تفرز الشوكة فيها، وبعدها تمسحها بالصلصة.
- البهارات: توضع عادة في وعاء مع ملعقة صغيرة. استعمل المعلقة لوضع البهارات في طبقك.
- السلطة: يُفترض أن تكون السلطة محضرة بحيث لا تحتاج أوراق الخس إلى تقطيع؛ فإما لم تكن كذلك، فمن الممكن استعمال سكين السلطة لتقطيعها.
- الخبز والزبدة: اقطع قطعة صغيرة من الخبز، وادهنها بالزبدة. افتح قالب الزبدة فوق قطعة الخبز. واستعمل السكين الخاصة بالزبدة للحصول على رقاقة منها.
- شرائح الليمون: يُفترض أن تكون الشرائح مقطعة سلفًا، وإلا فيجب تقديمها مع ملعقة مسننة.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... كان الطعام رديئاً أو كانت الخدمة سيئة.

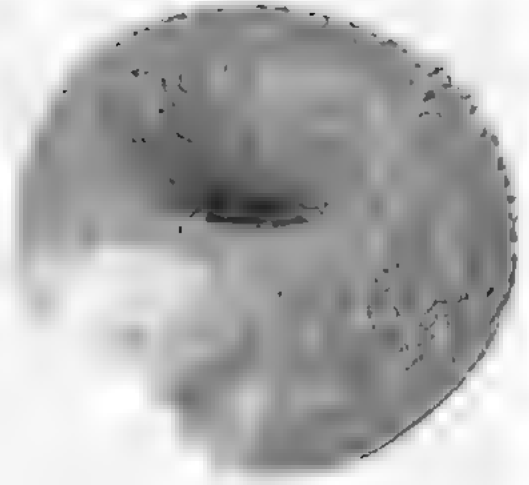
ينبغي ألا يحصل مثل هذا، لأنك اجتهدت في اختيار المطعم سلفاً اعتماداً على ما يفضلُه زبونك. فإن حصل ذلك بعد أخذك بالأسباب، فعالج المسألة في أثناء الطعام، وتجنّب المجابهة والصدام والتشكي لدى مسؤولي المطعم أمام الزبائن. واقبل تحمل المسؤولية، وقدم اعتذارك نيابةً عن المؤسسة. واستغل هذا الموقف لتحديد موعد لوليمة أخرى.





نصوير
احمد ياسين
توبير

@Ahmedyassin90



تقديم العروض

تُعَدُّ العروضُ جزءاً أساسياً في عالمِ إدارة الأعمال. ومع أنَّ بعضها جذابٌ وغنيٌّ بالمعلومات المفيدة، فإنَّ معظمها معقّدٌ وملتبسٌ. وربما نكون قد عانينا من تجارب تقديم العروض أكثر بكثير مما كنا نرغب. على أننا تعلّمنا الكثير من العروض التي نجحنا في تقديمها، وما نزال نتعلّم المزيد من العروض التي أخفقنا في أدائها. ولما كنا جميعاً نسعى إلى تقديم عرض احترافيٍّ بارز، فإنَّ غايَتنا يجب أن تركز على دعامتين هما: تكوينُ خبرةٍ معرفيةٍ إيجابيةٍ لدى الجمهور، وإيصالُ الفكرة إليهم بوجهٍ فعّال. وتؤدي آدابُ السلوك والبروتوكولات دوراً حيويّاً في هذا المسعى، لأنها تجعلك متميّزاً. ذلك أن تنفيذَ عرضٍ ممتازٍ يُتيح لك فرصةً أخرى للتميّز. وإن إتقان فنِّ العرض يتطلّب معرفةً ومزيداً من التدرّب. تذكّر دائماً أن استغلال الأمور الدقيقة والأشياء

الصغيرة - قبل العرض وفي أثناءه - هو الذي يعطي الأثر الإيجابي الكبير في جمهورك.

يبدأ تنفيذ العرض المتميز قبل وقوفك على المنصة لتحية الجمهور بوقت طويل. لذا، عليك أن تحضر مادة عرضك، وتحيط بها علماً وتملكها، وتدرّب على إلقائها بحيث لا تحتاج إلى النظر إلى بطاقتك الاسترشادية. لأن هذا العرض إما أن يجعلك ناجحاً إلى أقصى الحدود، وإما أن يكون العكس تماماً. إليك قصة تعزز الفكرة القائلة بأن تحضير مادة العرض والتمكّن منها تعطي نتائج تتجاوز جميع العوامل الأخرى في العرض: طُلب مني مرةً أن أنقذ مناظرة بين مرشّحين لمنصب العمدة. كان الأول، وهو القائم بالمنصب حالياً، محنكاً وذا كياسة، وكان لباسه غايةً في الأناقة وقت المناظرة، ومظهره مذهلاً. ولكن، عندما حان وقت إعطاء الخلاصة في ختام المناظرة، قرأ هذه الخلاصة بحذافيرها من مدوناته.

وفي المقابل، كان خصمه رافضاً بعض الشيء للأعراف والتقاليد، ويبدو أن هذه هي المناظرة الأولى التي يجربها منذ مدة طويلة. ومع أنه كان يرتدي لباساً غير مناسب، ويضع ربطة عنقٍ فاقعة، ويلبس حذاءً كأحذية عمال البناء، فإن سلوكه في أثناء المناظرة وملاحظاته الختامية التي استظهرها دون العودة إلى بطاقتة الاسترشادية كانت تدلُّ على الثقة والجرأة. كان إلقاؤه صادراً من القلب، وحظي بإعجاب بالجمهور بجدارته. ومع أنه لم يكن يبدو كذلك، فقد كان متميزاً حقاً. لماذا؟ لأنه كان متمكناً من مادة عرضه، وحين تكلم شعر الجميع بصدقه

واخلاصه. وكان مستوعباً للمعلومات التي يقدمها، ودقيقاً في كل معلومة ورقم وتاريخ وسجلٍ يتعلّق بخصمه. واستطاع أن يبيّث المصداقية والثقة، فحاز على تصويتي منتصراً في هذه المناظرة. وهكذا، فإن من المهم جداً أن تتمكّن من مادة عرضك، كي تكسب الثقة. ولقد نبّهني أحد أصدقائي المخلصين مرةً قائلاً: «إن اللحظة التي يشعر فيها جمهورك بضعفك، هي اللحظة القاضية». لذا، فإن عدم التمكن من مادة عرضك لتقديمها بثقة وجدارة سيقضي على مصداقيتك.

ثمة مظهر آخرٌ للتحضير للعرض (وخاصةً إذا كنتَ تعرض لمجموعة استثنائية من الأشخاص: كحلقة بحث أو مجموعة صغيرة لا تملأ قاعة محاضرات)، وهو أن تحاول الحصول على قائمة بأسماء الحضور سلفاً. سيمنّك هذا من تحضير محتوى العرض والاستعداد لطريقة إلقائه، وذلك بفضل معرفتك بخلفية جمهورك واهتماماتهم. وبقراءة قائمة أسماء الحضور، ستتاح لك الفرصة للتدرّب على النطق بأسمائهم. وهذا سيساعدك حتماً على الظهور بمظهر عارضٍ متميز. وسيعلم جمهورك بأنك لست مجرد عارضٍ روتيني، بل جعلتَ عرضك مناسباً لمتطلباتهم.

استخدام الأجهزة التقنية

حضرَ أجهزتك، وتحقّق من جاهزية جميع وسائل العرض، ومنها: برنامج Power Point، وأوراق العرض، ونظام الصوت، والتجهيزات السمعية/البصرية. ذلك أن أيّ خللٍ في الأجهزة في أثناء العرض

سيكون له أثرٌ سلبيٌّ. حَضَرْتُ مرةً عرضاً تعطلَّت فيه الأجهزة مدة ثلاثين دقيقة، فكانت النتيجة في النهاية إخفاق العارض.

اللباس

إن مظهرك الخارجي أمرٌ حيويٌّ في تكوين صورتك لدى جمهورك وانطباعاتهم عن شخصيتك: لأنهم سيحكمون لك أو عليك من مظهرك. لذلك عليك أن تتقن فنَّ الظهور، فهذه أول خطوةٍ مهمةٍ في هذا الشأن. وقد اتَّخذتُ لنفسِي قاعدةً بأن ألبس باحترافيةٍ تقضي بأن يكون لباسي، في بعض الحالات، أعلى بدرجةٍ من لباس الحضور. فإذا شعر الجمهور بأنك الخبير في هذا الباب، أُعجبوا بك وقَدَّروك. إذن المهم الالتزام بمستوياتٍ عاليةٍ من الجودة في كلِّ مظهرٍ من مظاهر العرض. ومع أن اللباس العادي (غير الرسمي) أصبح مقبولاً في هذه الأيام لدى بعض الشركات، فإنني أعتقد أن عارضاً قادماً إلى شركةٍ غريبٍ عنها، عليه أن يظهر بمظهرٍ احترافيٍّ. لذا ينبغي أن يعبرَ لباسُك عن احترافتك في مجال عملك.

ثمَّ سببٌ آخر يدفعك إلى الاهتمام بمظهرك، وهو أنك حين ترتدي ملابس لا ثقة، فلن تشغل تفكيرك في مظهرك في أثناء العرض. وعندما تكون واثقاً تماماً بأن لباسك مناسب، فلن يتشتت انتباهُك، وسيكون بإمكانك أداء العرض وإيصال رسالتك بثقة. ومع أننا خصَّصنا الفصل الحادي عشر لموضوع اللباس، فلا بأس بتقديم بعض الأساسيات المتعلقة بلباس العرض:

اختر لباساً ذا ألوانٍ دكناءٍ ونوعيةٍ جيدة: من الألوان المناسبة للرجال والنساء: الأزرق البحري، والرمادي الغامق، والمُظلم، والأسود. ليس من الضروري ارتداء طقمٍ ذي ثلاث قطع، إذ إنها تُعدُّ في هذه الأيام مبالغةً في اللباس، ومع ذلك، فمن المناسب ارتداء طقم مع ربطة عنق. أما النساء، فينبغي أن يَخْتَرْنَ بذلة أو سترةً مع بنطال. على أن التنورة ما تزال أكثر أنواع الألبسة احترافاً للنساء.

البس أحذية مناسبة لرجال الأعمال: تذكّر أنك حين تكون على المنصة، يكون النظر المباشر لجمهورك موجهاً نحو قدميك. يُفضّل للرجال الأحذية السوداء ذات الأشرطة (الرباط)، وللنساء الأحذية الكلاسيكية دون فتحات من الأمام أو الخلف.

بعد أن تختار لباسك المناسب، قد تجد -عندما تصل إلى مكان العرض- أن القيود المطلوبة على اللباس أقلُّ مما تتوقع. وإنه لمن السهل دوماً أن ترتدي ملابس ذات مستوى أعلى، ولكنه حتماً أسهل بكثير، وأقلُّ إجهاداً من أن تصل إلى مكان العرض وتكتشف أن لباسك أقلُّ مما يناسب تلك المناسبة.

إليك قصة تُبين وجهة نظري: أذكر أنني كنت في أحد الفنادق الباذخة في فلوريدا أدير أعمال تدريب، فوجدتُ أن جميع الموظفين يلبسون أحذية مفتوحة من الخلف، مع أنها تُعدُّ محظورةً على النساء في عالم الأعمال. وعندما سألتُ موظفةً قريبةً مني عن هذا، أخبرتني بأن هذا النوع من الأحذية مقبول تماماً هناك. وبعد أن تأكد لي ذلك تماماً، غيرتُ حذائي

ولبستُ حذاءً مفتوحاً من الخلف بكلِّ ثقةٍ وجراءة. تذكرُ بأن الجمال في معرفة قواعد السلوك يكمن في معرفة متى يمكنك أن تتجاوزها. لقد سألتُ وقررتُ أن أتجاوز القواعد من أجل التواصل والتكيف مع جمهوري. ولكن سائرَ ملابسي كانت ما تزال احترافيةً تماماً.

اللباس غير الرسمي في العمل

كان اللباسُ غير الرسمي فيما مضى يُعدُّ مقبولاً بغية تحقيق انسجام مع الشركات التي تقوم تقاليدها على ارتداء بنطال الجينز الأزرق والقميص القطني. أما اليوم، فقد عادت كثيرٌ من الشركات إلى اعتماد اللباس الرسمي لسببين: أولهما: أن اللباس غير الرسمي قد أسىء استعماله إساءةً بالغةً في عالم الأعمال، وثانيهما أنه وُجد أن اللباس الممتنَّ يعطي انطباعاً عن أداءٍ واهنٍ في العمل. ومن الطريف أنني اطلعتُ على مقالةٍ نشرتها وكالة Associated Press عن تجربة شاركت فيها 100 شركةٍ منتقاةٍ عشوائياً، ومختلفة المشارب من شتى أرجاء البلاد. وافقت هذه الشركات على تغيير لباس العمل من الرسمي إلى العادي لمدة سنة. من هذه الشركات: شركاتٌ محاسبيةٌ معتمدة، ومحاماة، وتصنيع، وهندسة، وخدمات مالية، وغيرها. وفي نهاية السنة، قرّرت 99 شركة من أصل المئة العودة إلى اللباس الرسمي لسببين هما: (1) أن اللباس غير الرسمي أسىء استعماله، كاستعمال القميص الرباطي [لا قبة له، ولا رُدين، ولا فتحة أمامية، مزوّد برباطين كَتِفِيَّـ]، والثوب الذي يكشف عن الجذع من الجسم، وغيرهما من

الألبسة التي شاع استعمالها. (2) ولعلَّه الأهم، وهو أن هذه الشركات أكدت أن اللباس الممتَهَن يعطي انطباعاً عن أداءِ واهنٍ في العمل.

هذا وقد أصبح من المستبعد أن تُعدَّ مغالياً في لباسك إذا ارتديت ملابسَ رسمية. وبالطبع، ينبغي أن ترتدي من الملابس ما يناسب مجال خبرتك؛ فمثلاً، إذا كنت خبيراً في الجِدا جِد [جمع جُدْجُد: صرَّار الليل] والتماسيح، وأجريتَ عرضاً عن هذا الموضوع، فإن لباساً باللون الخاكي هو خيارٌ مقبول. أما إذا كان مجال عملك في المحاسبة، أو في الضرائب، أو في التسويق، فينبغي أن يُعطي لباسُك انطباعاً عن خبرتك، والقيم الاحترافية التي تُمثِّلها أنت وشركتك.

إرشادات أخرى مهمة في التحضير:

☞ اذهب إلى غرفة الاستراحة، وتأكد أنك في كامل أناقتك.

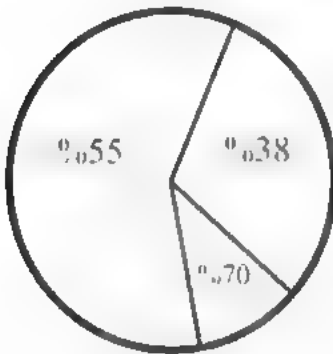
☞ ينبغي أن تصل باكراً، بحيث تستطيع أن تتفقَّد كلَّ شيء في القاعة.

☞ قف عند الباب، ورحِّب شخصياً بالقادمين وصافحهم؛ فالمصافحة تزوِّدك بمعلوماتٍ مهمة في تقدير حجم الحضور وتكوين رأي عنهم. وهذا يساعدك على مزيدٍ من التحكم في أثناء العرض، ويُعرفك أيضاً بالأشخاص القلقين، والذين يفضلون الجلوس بعيداً، والمتلهِّفين والمتحمسين، والمتشوقين للعرض، والذين يرغبون لو أنهم في غير هذا المكان. إن

جميع هؤلاء الأشخاص يُعدُّون أكبر تحدٍّ مباشرٍ لك، لذا
ينبغي أن تستوعبهم!

إن طبيعة جمهور الحضور تختلف من عرضٍ إلى آخر، لذا ينبغي أن
تراعي هذا الاختلاف، وأن تكيّف عرضك بما يتناسب مع الحضور. تعرّف
إلى ترتيب القاعة وتجهيزاتها لتألفها. وكن متمكناً من مادة العرض، وأظهر
بمظهرٍ رائعٍ واحترافيّ، ثم أبدأ بأداء العرض. إن التحديّ الذي يرافق كلّ
عرضٍ من عروضك هو أن تنال رضا الحضور، وتُسَمِّلهم إليك.

أظهر الحيوية والحماسة! فحماستك وابتهاجك وأنت هنا، تتعدّك
لتنقل إلى جمهورك. ذلك أننا نحن البشر ننجذب بطبيعتنا إلى
الطاقة الإيجابية. وإن مفتاح الفوز هو أن تغمرك سعادةٌ حقيقية لكونك
هنا، وأن تكون شاكراً لهذه الفرصة التي أتاحت لك لإعطاء الجمهور
المعلومات التي تعتقد أنها تساعدكم. كن صادقاً ومخلصاً، لأن ذلك
يتجلّى في سلوكك وتصرفاتك، وحركات جسمك، واتصالك البصري
بالآخرين. والعكس بالعكس. وسيشعر من حولك بك إن كنت تتصنّع
أو تتكلّف بطريقةٍ أو بأخرى. فإذا شعر الحضور بضعفك، غلبوك على
أمرك، وقُضي عليك! أنا أعرف هذا لأنه حدث معي.



التواصل البصري = 55%

التواصل اللفظي = 38%

المحتوى = 7%

لذا، فإن الحيوية والحماسة مهمتان جداً لَلَّت انتباه الجمهور وشدهم إليك. وتذكر أن كيفية الإلقاء تمثل نسبة 38% عندما يبدأ العرض:

☞ قف، وأصغِ إلى الشخص الذي يقدمك إلى الجمهور.

☞ صافح الشخص الذي قدمك. غالباً ما يتضمن التقديم قائمة بإنجازاتك. تقبل هذه اللحظة من المديح وتسلط الأضواء بتواضع.

☞ قف، وأعطِ جمهورك الفرصة لينظروا إليك، وانتظر مدة 5 إلى 15 ثانية. أما النساء فينتظرن مدة أطول.

☞ اشكر الأشخاص الذين قدموك ووجهوا إليك الدعوة للحضور. واحرص على متابعة الاتصال البصري مع كل مَنْ تذكر اسمه. واشكر الحاضرين على الوقت الذي بذلوه للحضور.

☞ اخلع ساعة يدك. كي تتجنب الفلطة القاضية (على صفرها) المتمثلة بالنظر إلى الساعة في أثناء العرض. فليس هناك ما هو أشدُ تنفيراً من أن ينظر العارضُ إلى ساعته. لماذا؟ لأن الإلقاء نظرة خاطفة إلى الساعة، ولو كانت لا شعورية، هي محاولة منك للتقيّد بالوقت، وهذا يوحي بأنك تتوق إلى المغادرة أو أنك غير راغب حقاً بأن تكون هناك. ولعلك تذكر المناظرة الرئاسية المشهورة التي جرت بين جورج

بوش وبيل كلينتون عندما نظر الرئيس بوش إلى ساعته. فقد عُرض هذا المشهد في المحطات التلفزيونية الوطنية وأعطى انطباعاً لا ينسى لدى المشاهدين. هذه الحركة البسيطة شوّهت بقسوة مصداقية الرئيس بوش. لا أحد يتذكر شيئاً من مضمون هذه المناظرة ومحتواها. ولكن الجميع يتذكرون نظرة الرئيس بوش إلى ساعته لتفقد الوقت. كانت تلك زلّة صغيرة في مظهرها، ولكنها كانت باهظة التكاليف، ويمكننا جميعاً أن نأخذ منها العبرة.

ومع ذلك، فمن المهم أن تكون متنبهاً للوقت في أثناء عرضك. قد تكون محظوظاً بوجود ساعة في قاعة العرض، أو جهازاً يبين الزمن المتبقي أو عدد شرائح العرض المتبقية. وفي هذه الحالة ينبغي أن تعرف مكان الساعة، أو أن تنظر إلى ساعة يدك ولكن بعد وضعها على الطاولة، وبذلك تستطيع الاطلاع على الوقت دون لفت انتباه أحد. استعمل ما شئت من الوسائل التي تساعدك على الالتزام بالمخطط الزمني للعرض، فهذا أمرٌ مهمٌ جداً. إذ لا يوجد ما هو أسوأ من تجاوز الوقت المحدد، والتعدي على أوقات الآخرين النفيسة.

عند بدء العرض:

☞ الكلمة الافتتاحية: مازال إلقاء بعض الدعابات في الكلمة الافتتاحية أمراً مستحسنًا بغية إشاعة جوٍّ من الراحة والتحرُّر من التكلُّف لدى الجمهور، وإقامة اتصالٍ مباشرٍ معهم. ولكن إذا لم تكن الدعابة ذات صلة بالموضوع، فلن تحقّق شيئاً بها.

انتبه جيداً إلى طريقة الإلقاء، إذ إن الدعاية فنٌّ لا يجيده أي شخص بصورة عفوية. لذا، عليك أن تعرف: هل أنت من الصنف الذي لا يجيد إلقاء الدعايات؟ وقد تكون بحاجة إلى مزيدٍ من التدريب على هذا الأمر المهم. فلا شيء أسوأ من أن تبدو فظاً غليظ القلب، وخاصة عند الانطلاقة الأولى. حاول أن تلقى كلمتك الافتتاحية أمام جمهورٍ تجريبيٍّ قبل إلقائها في العرض، وانظر كيف يتجاوبون معك.

☞ مهّد لمادة العرض، وقدم لجمهورك نظرة عامة عما يتوقعون أن تحدثهم به؛ وتذكّر أنك تسعى لكسب الثقة وتطوير العلاقات، واجعلهم على اطلاعٍ لما يتوقعون، واطلب الإذن بالمتابعة.

☞ انزل عن المنصة. أنا شخصياً أحاول النزول عن المنصة فوراً، إذا كان ذلك ممكناً، وبذلك ألغي حاجز المنصة بيني وبين الحضور، وأتمكّن من التواصل معهم بوجه أفضل.

☞ استعمل مكبر الصوت (الميكروفون) القلاديّ [ميكروفون صغير يعلّق حول العنق كما تعلّق القلاذة] أو المسّماع الذي يُثبّت على الأذن بدلاً من مكبر الصوت المحمول باليد. لأنك إذا تمكّنت من التجوّل بين جمهورك، ومن استعمال يديك بحريّة، تكون أكثر فاعلية وقدرة على إقامة اتصالٍ أفضل مع الحضور، وتحفّز طاقة أكبر، وتولّد مشاركة أقوى لهم. ذلك أنه من السهل أن يتشاغل عنك أحد الحاضرين إذا كنت على منصةٍ بعيدة، على حين أنه من الصعب جداً أن

يتجاهلك إذا كنت تتجول قريباً من مكان جلوسه، موجّهاً إليه سؤالاً مباشراً باستعمال اسمه الذي تستطيع قراءته من بطاقته بسبب قربك منه.

استعمال وسائل العرض البصرية

وبرنامج Power-point في العروض

أين ينبغي أن تقف؟ لما كان الناس يقرؤون من اليمين إلى اليسار، فإننا نقترح أن تقف إلى يمين جهاز العرض، لأن الجمهور يرقّبونك أنت، وبذلك تتأكد أن نظرهم الأولى ستكون إليك أنت. إن وسائل العرض كبرنامج Power-point، وأجهزة الإسقاط العلوي، وورق العرض [مجموعة أوراق كبيرة معلقة رأسياً، يكتب عليها المحاضر بخط كبير، كلما امتلأت ورقة كتب على التي تليها]، وغيرها.. ينبغي أن يُنظر إليها على أنها مجرد أدوات مساعدة للعرض لا أكثر. ذلك أنه ينبغي أن تكون أنت النقطة المحورية لعرضك، لا هذه الأدوات.

كثيراً ما يظنّ العارضون أن استعمال وسائل عرض متعددة سيعزّز فاعلية العرض، غير أن الواقع هو أنها تقلّل من تأثير العرض لدى معظم الحاضرين. تدكّر أن التحدي الذي يواجهك هو أن تجعل جمهورك متفاعلاً معك بصفتك عارضاً فعالاً، ومفعماً بالنشاط، ومتحمساً، ومخلصاً، وذا شخصية مؤثرة. ولا شك في أن هذا أفضل بدرجاتٍ من أن تعرض لهم صوراً من جهاز الإسقاط.

ملاحظة تتعلق ببرنامج Power-point: إياك أن تقرأ ما كتب على الشرائح في أثناء العرض. فلا شيء أكثر إهانة من أن تطلب من الآخرين بذل وقتهم لحضور عرضك، ليجدوا أنك إنما تقرأ شرائح العرض. كلمة بكلمة. فهم يستطيعون قراءتها!

إن أهم مصدر لقوتك هما عيناك. لذا ينبغي أن تستعملهما في النظر المباشر إلى عيون الحاضرين. ابدأ بالشخص الذي يجلس في أبعد مكان من القاعة، وثبت نظرك إليه، وتواصل معه بصرياً إلى أن تكمل الفكرة التي تقولها. ثم وجه بصرك إلى شخص آخر يجلس في آخر القاعة؛ وثبت نظرك إليه وتواصل معه بصرياً إلى أن تكمل الفكرة. فالتحدي الذي يواجهك هو أن تشعر كل شخص في القاعة بأنك إنما تتحدث إليه مباشرة.

هذه تقنية رائعة إذا ما أحسن أداؤها. كنت مرة في قاعة احتفالات بحضور 800 شخص، ألقى فيها الرئيس كلينتون خطاباً في المؤسسة الأكاديمية الوطنية في مدينة أناهايم. وقد كان الرئيس كلينتون - عندما كان حاكماً سابقاً لولاية أركنسو - يرتبك بالفعل في تلمس طريقه نحو المنصة، ويتلعثم في كلامه، وتسخر منه الصحافة بعنف وتهزأ به. أما اليوم، فقد أصبح الرئيس كلينتون، بما لا يقاسر، المتحدث الأكثر جاذبية (وأجراً) بين المتحدثين في البلاد. وذلك لأنه اعتمد تقنية جعل كل من في القاعة يشعر بأن الرئيس يتحدث إليه مباشرة. وأصبحت هذه التقنية سمة مميزة له ولأسلوبه الشخصي، ولو كان في قاعة يحضرها 800 شخص.

لا تُلقِ نظراتٍ عابرة، ولكن انظر إلى أحد الأشخاص، وأكمل فكرتك وأنت تنظر إليه، ثم انقل نظرك إلى شخصٍ آخر وأكمل الفكرة التالية. حاول إقامة اتصالٍ بصريٍّ مع كل فردٍ في القاعة، واتَّبِعْ خطةَ الشخص الواحد للفكرة الواحدة؛ لأنها تُشعر كلَّ شخصٍ تنظر إليه بأنك تتحدَّث إليه مباشرة. إن العارضَ الأكثر تأثيراً هو الذي يسعى لجذب الحضور إليه. لذا، ينبغي أن تبدأ اتصالك البصري بالشخص الأبعد عنك، ثم الأقرب فالأقرب.

إن عينيك هما الرسولُ المهمُّ إلى جمهورك، ولو لم تكن تنظر إليهم. وليكن معلوماً لديك أن عينيك يمكن أن تجولا في أثناء حديثك واستماعك وإجابتك عن الأسئلة والتعليقات. فإذا ما طَمَحَ بصرك إلى السماء أو إلى السقف، فهذا يوحي بأنك تَسْتَفِث وتطلب النجدة، وهذه صورةٌ لا تدلُّ على السيطرة. وكذلك فإن النظر يميناً ويساراً يوحي بخصلةٍ من المراوغة أو عدم استحقاق الثقة. أما النظر إلى الأسفل مع التوقف، فيُظهر أنك شخصٌ عميقُ التفكير، ومصمَّمٌ على إعطاء إجابةٍ صحيحة. وهكذا، فإن النظر إلى الأسفل أكثر إيعاءً بشخصٍ مستغرقٍ في التفكير.

تدرَّبْ على استعمال عينيك، تماماً مثلما تدرَّبُ على إلقاء كلمتك. أذكر أنني عندما بدأتُ حلقاتي الدراسية الجامعية، كنتُ أدرَّبُ على فنَّ الاتصال البصري. فكنتُ أصفُ كلابي الثلاثة، وأضع ابني الصغير (عمره سنتان) في كرسيه المرتفع، وعدداً من صور أصدقائي وأفراد عائلتي في أرجاء الغرفة، وأحاول إقامة اتصالٍ بصريٍّ مباشرٍ مع كلِّ

منهم. وقد نجحت هذه الطريقة! وشعرتُ أن الجميع، حتى كلابي، يقرؤون نظراتي! فعليك بالتدرب، ولو كان الحاضرون لهذه الجلسات غير حقيقيين، فلقد ساعدني هذا التمرين حقاً.

حاول إبقاء يديك هادئتين. وينبغي أن يكون التعبيرُ باستعمال اليدين في أقلِّ قدرٍ ممكن. وفي حين أنك لا ترغب في إبقاء يديك ثابتتين إلى جنبك كالروبوت، فإن المبالغة في تحريك اليدين بحركاتٍ متكلفّة يمكن أن يكون مشتتاً للانتباه. ومع أن الاستعمال المفرط لليدين وللحركات الإيمائية مقبولٌ في بعض البلدان، فإن الإكثار منه قد يكون صارفاً للانتباه على وجه العموم. لذا، حاول الإقلال منه قدر المستطاع.

حافظ على وضعية وقوفٍ احترافيةٍ صحيحة، وانتبه إلى أثر حركاتك في أداء العرض الذي تقدّمه. شقّ طريقك باتجاه جمهورك بدلاً من أن تقف منتصباً أو مائلاً إلى الخلف وكأنك بعيدٌ عنهم أو معتزلٌ لهم، فهذا يوحي بأنك تنأى عن الجمهور بدلاً من اجتذابهم إليك.

الإجابة عن الأسئلة

من الشائع أن يرُدَّ المحاضر على الأسئلة التي يتلقّاها بعباراتٍ من مثل: «هذا سؤالٌ جيد» أو «إنه سؤالٌ رائع». ومع ذلك ثمة أمرٌ دقيق أخبرني به شخصٌ كان في إحدى محاضراتي، وأودُّ أن أعرضه عليكم؛ قال إن أحدَ الحضور علّق قائلاً: «لم أكن أعلم أنهم سيقيمون سؤالاً». لذلك نقترح أن يكون ردُّ المحاضر على الأسئلة بعبارة: «أشكرك على

سؤالك»، ثم الشروع في الإجابة بثقة. وإذا كان عدد الحاضرين كبيراً، فقد تكون هناك حاجة إلى أن يعيد المحاضر السؤال أولاً، ثم يجيب عنه. أما مسألة تقييم السؤال المطروح، فإنها تُوحي لصاحب السؤال بأن سؤاله لم يكن موفقاً.

تنبّه إلى صوتك بجميع وجوهه: قوامه، وجهارته، ونوعية النغمة، وتغيّر طبقة الصوت إلى ما هنالك... وفي حين أن الجوانب البصرية لها الأثر الأعظم في محاضرتك. فإن الجانب الذي يليها مباشرة في الأهمية هو الإلقاء، أي ما يسمعه الحاضرون. لذا فإن العبرة ليست في كمية ما نقول، بل في كيفية ما نقول. وإن صوتك هو أداتك الأساسية في المجال السمعي لأي محاضرة، ولا يقلُّ حُسن أدائه أهمية عن مظهره. انتبه أيضاً إلى طريقة نطقك، واحذر أن تبتلع بعض الحروف أو الكلمات. تكلم بوضوح، واعتنِ بمقاطع الكلمات. ولا شك في أن هذا يتطلب تدريباً مستمراً. على أن هذا التدريب ينبغي ألا يقتصر على الإلقاء أمام المرأة فحسب، بل أن تقرأ خطابك أو عرضك أو قصيدتك في إحدى الغرف، وتطلب من صديق أو زميل الاستماع إليك من غرفة مجاورة. فإنك إن فعلت ذلك، وجدت نفسك مجبراً على الوقوف موقف المذيع، وتُطلق الكلمات بوضوح. والتدرب على الاستماع لصوتك بنفسك، وهو أمر قلما نلقي له بالاً.

في بعض الأحيان، يمكن أن يُعطى التدريب النهائي في يوم المحاضرة نتيجة حسنة. عندما كان ابني في الصف الرابع الابتدائي، طُلب إليه

إلقاء كلمة أمام الجمهور. وكان على كل تلميذ في صفه أن يلقي كلمة في قاعة محاضرات المدرسة أمام أهالي التلاميذ. وللتدرب على ذلك كانت مهمته تسميع كلمته، عن ظهر قلب، من غرفة أخرى، ليُتقن نطق كلماتها وإظهارها بوضوح ودقة، وليكون صوته مسموعاً من الغرفة المجاورة. ومع أن هذا التدريب بدا مُرهقاً ومبالغاً فيه، غير أنه أثبت فعاليته وجدواه في نهاية المطاف، ذلك أن ابني وجميع تلاميذ صفه كانوا في غاية الروعة عند إلقاء كلماتهم.

عليك أن تبذل جهدك لكي تضمن الحصول على نبرة صوت قوية؛ ذلك أن النبرة الفاترة أو الحادة، والصوت المتعب أو الجامد مدعاة للسامة والضجر. تحقق من أنك وصوتك في حالة جيدة من الراحة والنشاط. وأظهر في صوتك القوة والثقة، وأوصل رسالتك بحيوية ومودة وإخلاص. فسيكون لهذا صدًى طيباً بفضل نبرتك في الإلقاء. استعمل نبرة الصوت القوية وسيلة لإقامة اتصال مع جمهورك.

استفد من أداة غالباً ما يُغفل عنها وهي: التوقف. ذلك أن قرابة 95% من الناس يكونون متوترين أو قلقين قبل أي اجتماع أو عرض، ومعظمهم يميل إلى التعجل. لذلك يرجى أن تضع في اعتبارك الأثر الإيجابي الذي تحققه نتيجة التمهّل والتوقف بين الفينة والفينة، لأن هذا يتيح لك توكيد النقاط الرئيسة. على أن لحظة السكون هذه قد تبدو بالنسبة إليك دهنًا طويلاً؛ ولكنها بالنسبة للحضور ليست سوى استراحة قصيرة، ولحظة تأمل وتفكير فيما سبق قوله.

احذر من استعمال الكلمات العديمة المعنى، وتجنّب عبارات الحشو من قبيل: «نعم»، و«كما تعلمون»، و«مثل»، و«أقصد»... التي يستعملها معظمنا في الأحاديث العادية غير الرسمية، والتي ليس لها مكان في المحاضرات الاحترافية. فهي تُضعِف من رسالتك، ولها أثرٌ سلبي، وتوحي بأن المحاضر إما أن يكون غرّاً، أو قليل الخبرة، أو متوتراً، أو غير مستعدٍّ لإلقاء المحاضرة. يضاف إلى ذلك أن هذه الكلمات العديمة المعنى تُصرف انتباه الحضور عادةً. سمعتُ قصةً عن محاضرٍ هيأ نفسه جيداً لإلقاء محاضرة ذات مضمونٍ رائع، ولكنه كان يكرّر عبارة «وهلُمَّ جرّاً» دونما توقُّف، لدرجة أن الجمهور تحوّل بتفكيره عن فحوى الكلام وشَرَعَ في عدّ المرات التي يردّد فيها المحاضر عبارة «وهلُمَّ جرّاً». ولا شكّ في أن هذا ليس ما يرمي إليه المحاضر بأيّ وجهٍ من الوجوه.

إرشادات إلى كلماتٍ بديلة

1. استعمل: «سيداتى وساداتى»، بدلاً من: «يا شباب».
2. استعمل: «شكراً لكم»، بدلاً من: «شكراً».
3. استعمل: «نعم»، بدلاً من: «إي».
4. استعمل: «ومع ذلك»، بدلاً من: «ولكن».
5. قل: «أعتقد»، بدلاً من: «أظن».
6. استعمل: «شكراً لك على السؤال»، بدلاً من: «هذا سؤال جيد».

لا تسحرناك التقانات الحديثة المتاحة لتقديم العروض: فمع أن معظمها مفيدٌ إلى حدٍ بعيد، لكن الإفراط في استعمالها قد يشتت انتباه جمهورك. إذ يمكن أن تطفئ الخصائص الفريدة والجميلة لهذه التقانات على العرض، وأن تموه الفكرة الأساسية له. حضرت مرة عرضاً قدم فيه المتحدث بعض المقاطع من عددٍ من الأفلام. كانت المقاطع ممتعة، وأثارت بيننا كثيراً من الحوار حول الأفلام: هل هي مناسبة، أم لا؟ والواقع أن المتحدث كان بإمكانه، في محاولته إيصال فكرته من خلال هذه المقاطع، أن يعرض المقطع نفسه في دقيقتين أو ثلاثة بدلاً من 10 إلى 15 دقيقة. فانتزع بذلك وقتاً ثميناً من الحضور ومن العرض، وهو أمرٌ استأث منه، وشعرت أن حضوري وما أنفقت من وقتٍ لم يكن لأكثر من التسلية أو مشاهدة مقاطع من أفلام قديمة متكررة. لقد استنكرت هذه المحاولة البائسة لتسلية الجمهور في هذا العرض!

والواقع أن لديك الكثير لتتقوله باستعمال المخططات واللوحات التقليدية التي تستطيع التحكم الكامل فيها. ولكن هناك تنبيهٌ قبل استعمالك إياها هو أن تعرف جمهورك: فإذا كان ممن يفضل العروض ذات الطابع التقني، فعليك أن تستعملها مهما كلف الأمر. فقد كنت مرةً أنهياً لإلقاء كلمة أمام طلبة جامعيين، وقد بدا لي واضحاً أن استعمال برنامج Power-point بدلاً من الجداول واللوحات هو مطلب أساسي في هذا الإلقاء. على أن أوراق العرض والأقلام الملونة ليست بالضرورة أكثر الوسائل فاعلية في الاتصال المباشر مع مجموعة من الشبان تكيّفوا مع التقانات الحديثة. بل إن استعمال المخططات واللوحات قد يبدو في نهاية المطاف أقل جدية وتأثيراً في هذا الجيل الذي نشأ في عصر

التكنولوجيا. وطبعاً، جاريّت الموقف، وكيفتُ العرض وفقاً لهذا المطلب. ولما كانت طبيعة الحاضرين تختلف من مناسبةٍ إلى أخرى، فينبغي أن تعرفهم، وتسبر ثقافتهم وعقليتهم، وتكيف أدواتك وفقاً لذلك.

في أثناء العرض، حاول أن يشعر الحضور بالراحة، واسترشد بهذه النصائح:

➤ أعلم الحضور ببرنامج العرض، وبما ستقدمه لهم.

➤ أعلم الحضور بأوقات الاستراحة.

➤ أعلم الحضور بموعد الوقت المخصص لطرح الأسئلة والإجابة عنها.

تذكّر، وأنت تسعى هنا أيضاً لتنال الاحترام وتبني الثقة، أنك تحسّن علاقاتك بجمهورك وتقيم اتصالاً معهم. ففرضك هو أن تتكيف مع كل فردٍ من الحضور، وتشاركه في الموضوع، وتستحوذ على انتباهه للمشاركة. فإذا كنت محاضراً أمكنك أن تتعلّم الكثير من المعلومات المهمة من جميع الحاضرين بفضل تفاعلهم معك، وما تطرحه عليهم من قضايا، وما يطرحونه عليك من استفسارات.

كيف تجذب جمهورك

هل الحاضرون منجذبون إليك؟ هل يتابعونك؟ اقرأ العيون وتنبّه إلى النظرات الجامدة، واقرأ لغة أجسادهم: هل يجلسون على مقاعدهم في حالة استرخاء، أم يحنون رؤوسهم، أم يميلون نحو الأمام؟ هل يتفقدون

بريدهم الإلكتروني، ويكتبون في حواسيبهم الصغيرة في أثناء العرض؟
يَحْسُنُ بك أن تقدّر الوقت المناسب لتعطيتهم استراحة غير مخطّط لها.
فإذا شعرت أنك في خطر، أو أنك فقدت التواصل مع الحضور، فينبغي
أن تفعل شيئاً غير متوقّع من مثل: إعطاء تمرين لجذب انتباههم، أو
إعطاء استراحة غير مدرجة في البرنامج. أكرّر ثانية: ينبغي أن تعرف
متى تخرق القوانين.

سؤال: ماذا تفعل إذا لاحظت أن جمهورك قد شَرَدَ، أو أن أحد الحضور
بدا عليه الضجر أو عدم الرضا؟ فهذا قد يحدث من وقت لآخر.

الجواب: استغلّ الفرصة، وجابه الموقف والشخص وجهاً لوجه.
اجذب انتباهه، واطرح بعض الأسئلة، وأشركه في الإجابة، واجعله
يشعر بخصوصيته. فهذه طريقة ناجحة.

الاختتام

إن عملية إنهاء العرض تتطلب تدبيراً حسناً. خطّط لما تنوي قوله،
واربطه بأمور محدّدة تتصل بالحاضرين، فهذا مطلب يتعيّن عليك أخذه
بالحسبان قبل أن تختتم عرضك. وبالطبع ينبغي حين تختم العرض أن
تكون لبقاً، وأن تشكر الحاضرين على تجسّمهم عناء الحضور، وعلى
الوقت الثمين الذي بذلوه، وعلى حُسن الإصغاء والمشاركة (إن رأيت
ذلك مناسباً). واشكر مرة أخرى الذين وجّهوا إليك الدعوة، والذي
قدّمك للجمهور. وكذلك اذكر أسماء الذين ساعدوك، والذين أسهموا
في إنجاح هذه المناسبة. وتأكد أنك تُوجّه بصرك نحو الشخص الذي

تذكر اسمه. كن صادقاً ومخلصاً. ومن المناسب أيضاً أداء انحناءٍ صغيرةٍ وأنت تلقي كلمة الختام والشكر.

تقدم إلى الباب، وصافح الحاضرين فرداً فرداً، واشكرهم شخصياً مرةً أخرى لحضورهم وعلى وقتهم واذكر أسماءهم وأنت تودّعهم، فإذا لم تتذكر الأسماء، فيمكنك قراءتها من البطاقات المثبتة على صدورهم. فإن ذلك يُعدُّ لفتةً كريمةً منك تدلُّ على الاحترافية، وتعبّر عن احترامك وتقديرك الكبيرين لهم. وبذلك تكون قد سَعَيْتَ للحصول على ثقة الحضور وتطوير علاقة تفاهم معهم، آملاً النجاح في مسعاك. وإنَّ عَدَمَ الأخذ بهذه الخطوة الإضافية، يَنْقُضُ تماماً كلَّ ما جَهِدْتَ طويلاً لتحقيقه، ويُرسِلُ إشاراتٍ مختلطة إلى جمهورك. ومع أن الحاضرين قد لا يتوقعون أن تقوم بهذه الخطوة الإضافية، فإنها تُثَمِّمُ جهودك التي بذلتها لتحقيق النجاح الذي تأملُهُ.

كذلك فإن بقاءك قليلاً بعد اختتام العرض للتحدُّث مع جمهورك من شأنه أن يترك انطباعاً حسناً لديهم. على حين أن الإسراع نحو الباب للمغادرة يترك انطباعاً معاكساً بالتأكيد. حَضَرْتُ مرةً محاضرةً أجَّلَ المحاضرُ دخوله المهيب إليها إلى أن انتهى جميع الحضور من التحدُّث فيما بينهم، فلم يتسنَّ لأحدٍ أن يصافحه أو أن يتحدث معه سوى في أثناء المحاضرة. والطريف أنه غادر القاعة مسرعاً فور انتهاء المحاضرة، مع أن محاضرتَه كانت تدور في مجملها حول فن المبيعات ومهارات الإقناع! ولكنني أنا شخصياً لم أقتنع.

٩ ماذا تفعل إذا...

... خذ تلك التقنيات التي تستعملها.

كن جاهزاً للمتابعة بدونها. وتذكر أنها ليست سوى أدوات للمساعدة، وهذا شيء جيد. ولكن إذا كان اعتمادك عليها لدرجة أنك لا تستطيع المتابعة بدونها، فإنك تُعرض محاضرتك ومصداقيتك المهنية للخطر.

... عطست، أو سعلت، أو نحو ذلك.

القاعدة التي تتعلق بالحركات الجسمية هي: حول وجهتك عن جمهورك. وهذه القاعدة تنطبق على أي حركة جسمية، ومنها أخذ رشفة من الماء. تذكر أن الميكروفون لا يزال ينقل الصوت، ولو حولت وجهتك عن الجمهور. إليك قصة توضح هذه النقطة: كانت إحدى المحاضرات تضع مكبر الصوت على ملباسها، ثم إنها استأذنت الحاضرين، وغادرت إلى الحمام. إلا أنها لم تغلق الميكروفون. وغني عن القول إن ذلك لم يلقَ قبولاً حسناً.

وحادثة أخرى جرت مع أخي حيث كان يتحدث أمام مجموعة من الناس. وأنا منهم. فشاهدته يشرب كأساً من الماء، وهو على المنصة أمام مكبر الصوت تماماً دون أن يحول وجهته، فسمعتُ صوته وهو يتجرع الماء.

... بدا الملل على جمهورك.

ارفع طاقتك إلى مستوى أعلى. وأشعر الحضور عبر صوتك وحركات جسمك بطاقتك العالية، وسينتقل هذا إليهم بالعدوى.

انتقل إلى الفكرة الآتية من المحاضرة، وغير مكان وقوفك في القاعة. وستنجح محاولاتك لاستعادة التحكم ولفت الانتباه. وقد يكون مفيداً تجريب بعض التمارين غير المخطّط لها لحث الحضور على المشاركة، أو إعطاء استراحة لإعادة انتظامهم ثانية.

... أردت أن تستدير.

إذا اقتضت الكتابة على السبورة أو غيرها أن تدير وجهك عن جمهورك، فعليك أن تعتذر إليهم.

... كان الحضور يتكلمون.

قف بثقة، واصمت لبرهة، ثم اتّصل بصرياً معهم، وقُل بوضوح وثقة: «عذراً للمقاطعة. أرحب بعودتكم!». أرشدتهم بالقدوة، وبإظهار السلوك اللائق في تصرفاتك ولباقتك الاحترافية.

... أوشك الوقت أن ينفد.

من المقبول تجاوز الوقت المخصّص بمدة قصيرة: أما إذا كان التجاوز لمدة طويلة، فلن يكون ذلك في مصلحتك. فأنت تودّ أن تُذكر بأنك المتحدث الذي قدّم عرضاً رائعاً. وليس الذي كانت كلمته طويلة لدرجة أنه فوّت على الحضور وجبة غدائهم مثلاً. لذا، ينبغي أن تحرص على وقت جمهورك.

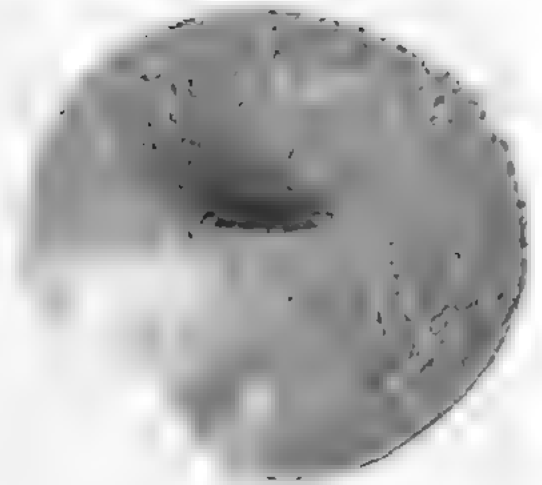
إرشادات في تقديم العرض

- كن مرتاحًا.
- حضر مادة عرضك جيدًا، بحيث لا تحتاج إلى بطاقات أو ملاحظات تذكيرية.
- ارتدِ لباسًا لائقًا.
- بكر في الحضور.
- صافح جميع الحضور إن أمكن. ورحب بهم.
- صافح الشخص الذي يقدمك.
- انزع ساعة يدك.
- اتصل بصريًا مع أبعد شخص عنك أولاً، ثم انتقل إلى الذي يليه باتجاهك، فالأقرب.
- انتبه إلى جودة الصوت، وظهوره، وسرعته، وجهارته.
- إذا استعملت برنامج Power-point أو غيره من أدوات العرض، فقف إلى اليمين، لأن الحضور يقرؤون من اليمين إلى اليسار، وبذلك يكون تركيز الأنظار متجهًا إليك.
- كن متيقظ الفكر، ومرتاح الجسم، وأظهر إبداعك.
- اختتم العرض بلطف ولباقة، مع انحناء صغيرة.
- توجه إلى الباب، واشكر جميع الحاضرين على قدومهم.



نصویر
احمد یاسین
ٹویٹر

@Ahmedyassin90



الاجتماع

وأخيراً حصلت على فرصة الاجتماع الموعود مع زبونٍ مهمٍّ مرتقبٍ. وصلت إلى قاعة الاجتماعات لتأخذ مكانك فيها، وانتظرت إلى أن جلس ضيفك، ثم جلست في مقعدك.

سؤال: أين تضع يديك؟ على الطاولة أم على حِجرك؟ وهل هذا أمرٌ مهمٌّ؟

الجواب: أبقى يديك على الطاولة بحيث يمكن رؤيتهما. ففي العصور القديمة كان إخفاء اليدين يعني إخفاءً للسلاح. أما اليوم، فإن احتمال أن يتوقع الشخص الذي تقابله أنك تحمل سلاحاً أو أنك مصدر خطر هو احتمال مستبعد، ولكن إبقاء يديك ظاهرتين يدلُّ بوضوح على أنك صريح، وليس لديك ما تخفيه. إضافةً إلى أنه يُظهر احترافيةً أكثر.

عندما يحين وقت الاجتماع لا تفترض أي شيء على أنه من المسلّمات. هذه هي فرصتك، وأنت بحاجة إلى جميع آداب السلوك لتتألق، وتبرز منافسيك، وتقيم الاتصال وتكسب الثقة. والاجتماعات تحدث باستمرار في دنيا الأعمال لدرجة أننا غالباً ما نميل بالفريزة إلى إهمال ضبط الجوانب الدقيقة. وندفع ببساطة دون الالتفات إلى الأمور الصغيرة التي تقتضيها أصول البروتوكول اللائق. لذا يرجى أن تأخذ بالحسبان أنك بذلت الوقت والجهد لضمان حصول الاجتماع في المقام الأول، وقمت بقاءات عمل جماعية، وبحوث، وعروض ومناورات ابتغاء أن تكون هناك. من المنطقي أنك ترغب في استعمال أي أداة تتوفّر لديك لتجعل هذا الاجتماع ناجحاً، وأن تستغل هذه الفرصة لتكون متميزاً. وهناك الكثير من الوسائل التي تجعل هذا ممكناً باستعمال آداب السلوك اللائقة.

تحصيل الاجتماع

إن الفرصة الأولى التي ينبغي أن تظهر فيها براعتك في اتباع قواعد آداب السلوك هي في كيفية تحصيل هذا الاجتماع المهم. سيقول لك الكثيرون إن هذا الأمر يحتاج إلى استعمال الحيلة أو اللجوء إلى الرشوة. والواقع أنك قد تحصل بهذه الوسائل الاجتماع أو لا؛ غير أنها لن تساعدك على بناء الثقة في علاقتك مع هذه المؤسسة. وحالما تلجأ إلى الرشوة أو التزوير أو الذرائع الكاذبة، تكون قد عرضت عامل الثقة للخطر، وألحقت الضرر بالاتصال الذي سعت جاهداً لتحقيقه.

وقد يقول لك آخرون: إن تحصيل اجتماع متعذرٍ مع زبونٍ صعب المnal يتطلب تصرفاً مثيراً للإعجاب والانتباه. سمعتُ مرةً مديرة متجرٍ لبيع مفروشات بالتجزئة وهي تتحدث كيف تمكّنت من دخول عالم المفروشات مع أنها لم تمارس أيَّ عملٍ في حياتها. فقد قرأت في الجريدة إعلاناً عن وظيفة مدير صالة عرض مفروشات، فقالت في نفسها إنها قد تبعد في هذا المجال، ورغبت في هذه الوظيفة. ولكنها لم تستطع تحصيل الاجتماع، ووجدت صعوبةً في جذب انتباه رئيس الشركة. فاتصلت بالهاتف، وسجّلت رسائل هاتفية عديدة، وأرسلت فاكسات، وكتبت رسائل بريدية، واستجدت موظف الاستقبال لمساعدتها في تحصيل الاجتماع. لقد كانت تعلم أنها إذا استطاعت أن تقابل المدير، فسيوظفها مباشرة، لأنها قادرة على إقناعه بأنها الشخص المناسب لهذه الوظيفة. لكنها لم تفلح في تحقيق هذا الاجتماع، وأخيراً خطرت لها فكرة مبتكرة لا تكاد تُصدقُ للفت انتباه المدير.

لم تكن تملك المال الكافي، فلجأت إلى بطاقتها الائتمانية، واستأجرت طائرةً لتحوّم فوق مكاتب إدارة الشركة وهي تحمل لافتةً كبيرةً كتبت عليها: «يرجى مقابلة جين دو». واتصلت بسكرتيرة المدير. وطلبت منها أن يُلقِي المديرُ نظرةً من نافذة مكتبه في تمام الساعة الثانية عشرة وخمس دقائق. وبالفعل نظرَ المديرُ من النافذة، فلما رأى اللافتة، هزَّ برأسه على ما يبدو، وأذن للطلب. وحصلت على المقابلة، ومن ثمَّ على الوظيفة.

قصة رائعة حقاً، ولكن هذا المستوى من الجهد (والكلفة!) ليس ضرورياً للحصول على معظم المقابلات في أيامنا هذه. أما الطريقة المثلى لتحصيل مقابلة صعبة المنال مع الشخص المراد، فهي اللجوء إلى طرف ثالث. ومن هنا أن اكتسب استثمار الوقت في لقاءات العمل الجماعية تلك الأهمية البالغة. ومن هنا أيضاً ضرورة عدم الإعراض عن أي شخص في لقاء العمل الجماعي بحجة أنه لا يستحق أن تعطيه جزءاً من وقتك، ومن يدري، فقد يكون هذا الشخص غير مهم بالنسبة إليك في ذلك الوقت، ولكن قد يأتي اليوم الذي تكتشف فيه أن هذا الشخص هو صديقك في أيام الطفولة، أو الذي كنت تلعب معه الغولف، أو البائع الموثوق لدى المدير الذي تطمح إلى لقائه. ولذلك فإن لقاءات العمل الجماعية هي المفبر الأهم لتحصيل أي مقابلة صعبة المنال.

متى يبدأ الاجتماع فعلياً؟ يبدأ قبل الوقت الذي يتوقعه معظم الناس منذ اللحظة التي تتحدث فيها مع الشخص على الهاتف، وينبغي أن تعدّ هذه المكالمات هي مقابلتك الأولى مع هذا الشخص، ولولم تكن قابلته وجهاً لوجه بعد. فالواقع أن المقابلة تبدأ في هذه اللحظة بصوتك. لذا، عندما تحدّد موعداً للمقابلة عبر الهاتف، تأكد أنك تظهر في صوتك الحيوية والنشاط والثقة والاحترافية والدفء. وإياك أن تؤجل إظهار مزاياك الشخصية والاحترافية إلى حين موعد المقابلة الشخصية، بل أظهرها منذ الآن. ولا تنس استعمال المهارات التي ذكرناها في الفصل الخامس: ابتسم (واستعن بمראה لتساعدك على إحراز هيئة سارة، والنفاز عبر الأسلاك)؛ ابق واقفاً وأنت تتحدث لتضمن إظهار القوة

في الصوت واصابة الغاية من الحديث. وافعل هذه الأشياء ، حتى في الرسالة الصوتية. فهذه هي فرصتك الأولى لتضع «الوصف» اللائق بك وبشركتك، ولتترك الانطباع الأولي، إيجاباً أو سلباً. ولا يخفى كم للحظة التواصل الأولى هذه مع زبونك المنتظر من الأهمية، فاجعلها في مصلحتك ما استطعت.

في يوم المقابلة، تذكّر أن المقابلة تبدأ بمجرد وصولك إلى موقع الشركة. فحالمًا تدخل بسيارتك إلى مكان وقوف السيارات، تصبح تحت مراقبة الشركة. وخاصةً مع ازدياد التدابير الأمنية في هذه الأيام؛ فلا تدري مطلقاً أين يضعون كاميرات التصوير، ولا من يراقبك. لذا فأنت بحاجة إلى أن تكون في وضعية الاستعداد الكامل للمقابلة. منذ لحظة دخولك أرض الشركة. وغالباً ما يُخفق معظم أصحاب الأعمال في التعامل مع وقت وصولهم إلى مكان المقابلة على أنه من صلب وقت الاجتماع. وبالمناسبة، فإن جميع الزلات التي أتحدثُ عنها قد وقعتُ فيها. وفيما يلي واحدة منها.

وصلتُ إلى مبنى مكتب الزبون الذي أريد مقابَلته. وقُدْتُ سيارتي إلى المَرَّأب. ثم شرعتُ بتهيئة نفسي: بدَلْتُ حذائي، وربَّيتُ شعري، وتفحَّصْتُ مكياجِي، ووضعتُ قليلاً من عطر النعناع الفموي، وأجريتُ بعض المكالمات السريعة؛ كل ذلك فعلته وأنا في السيارة قبل أن أتوجّه إلى مقابلة زبوني. بعدها دخلتُ المبنى، ثم مكتبه، وجلستُ فنظرت من نافذة مكتبه، فإذا بي أرى سيارتي! لقد رأى إذن كلُّ ما فعلته في السيارة! كنتُ في غاية الإحراج!

بعد مدةٍ مررتُ بتجربةٍ أخرى في عملي. وصلتُ إلى موقعِ المقابلة، وكان المبنى كبيراً بحيث أنني لم أكن أتخيلُ أن أحداً يمكن أن يراني، نظمتُ أوراقِي، وأجريتُ ترتيباتي النهائية وأنا في سيارتي، واستجمعتُ قوتي. وبدأتُ بالبحث عن مكانِ المقابلة، فإذا بهاتفِي الخلوي يرنُّ: «مرحباً جودي، عليك أن تتابعي السير إلى الأمام وتتجاوزي مدخلين آخرين لتصلي إلى القسم الخاص بي في المبنى». لقد كان زبوني يراني بفضل كاميرات المراقبة التي تنقل صورها عبر الشبكة الداخلية للشركة. لذا، يجب أن تكون في حالة استعداد كامل للمقابلة منذ اللحظة التي تدخل فيها المكان المقصود؛ فأنت غير محجوبٍ عن أعين الرقباء. بل تحت الأضواء.

حين تخرج من المَرَّاب، وتدخل البهْو، تكون قد دخلت في المرحلة الثانية من قواعد آداب المقابلة. لا تنسَ حين تُعرِّف بنفسك لموظف الاستقبال أن تُبرز بطاقةك بحيث يكون وَجْهُ الكتابة فيها نحو الأعلى، كيلا يتطلب الأمر قلب البطاقة لقراءة الاسم. تُعدُّ هذه كياسة احترافية منك لموظف الاستقبال. لأنها تساعد على تسهيل عمله في النطق باسمك والاتصال بك بوجه سليم وكفاءة. فبتقديم بطاقةك وأنت تحييه باسمه (الذي تراه على سطح المكتب أو على صدر الموظف)، تتجنب أن يُخطئ في لفظ اسمك، أو أن يسألك ثانية: «كيف تهجِّي اسمك؟». فبطاقتك تساعد الموظف على الإعلان عن اسمك بصورة سليمة.

بعد ذلك، اطلب من موظف الاستقبال أن يرشدك إلى أقرب حجرة استراحة. وهناك تَقَدِّمُ مظهرك: الشعر، المكياج (للنساء)، الملابس، رائحة الفم وما إلى ذلك. واحرص على أن تغسل يديك وتجففهما

تماماً، وبذلك تستطيع أن تصافح الآخرين دون أن يكون على يدك أثر للربطية.

وعندما تعود إلى البهو، فقد تُعلم بأن الشخص الذي ستقابله سيتأخر مدة 15 أو 20 دقيقة، وستُدعى للجلوس في أحد مقاعد البهو الفخم الجميل، لتأخذ قسطاً من الراحة.

سؤال: أيجبُ استغلالُ هذه اللقطة اللطيفة؟

الجواب: أنصح بعدم استغلالها. ذلك أنه في كثير من الأحيان يكون وقتُ الانتظار أقلَّ من 15 أو 20 دقيقة (التي أُخبرت عنها)، فتُفاجأ وأنت مسترخٍ أو منهمكٌ بأعمالٍ جانبية؛ وهذا يعطي انطباعاً بأن ما تفعله هو أولى من المقابلة. وقد يجعلك هذا الموقف، في بعض البلدان ذات الثقافة الرفيعة وفي الولايات المتحدة، في حالة عدم «تحكُّم» تقضي إلى حرجٍ وضرر. لذا عليك أن تقاوم الرغبة في الجلوس وأخذ الراحة، حتى لو أُخبرت بأن عليك أن تنتظر 15 أو 20 دقيقة أخرى. تأمل في الأمور الدقيقة الإضافية التي تجنيها من الانتظار واقفاً. أما إذا جلست واسترخيت، وأخرجت أوراقك وهاتفك الخلوي وحاسوبك اللاسلكي الصغير، وشرعت في أعمالٍ متعددة، فما الذي يحصل إذا وصل مضيفك؟ لا شك في أنك ستقفز من فورك، وتقف على قدميك، وتكون جاهزاً للتحرك في غضون ثوانٍ معدودة. وستضطر إلى جمع أوراقك وحاجياتك ودسها بسرعة في حقبتك، لتبدأ من ثمَّ باستعادة هدوئك و«تحكُّمك». لذا فإن الجلوس يُعدُّ غلطةً شنيعة. ثم إن الجلوس، إضافةً إلى أنه لا يعطي انطباعاً أولياً إيجابياً من الثقة والتحكُّم،

يسبب إضاعة لقوة الاندفاع لإقامة اتصالٍ بصريٍّ جيدٍ مع مضيفك، في أثناء الترحيب به ومصافحته. وبدلاً من ذلك، ستظهر أنك غير جاهزٍ للمقابلة. وتكون قد سمحت لمضيفك بأن يراك في حالةٍ من عدم الاستعداد والتماسك والتحكم. وبذلك تكون بدايتك هزيلة حقاً. سخر وقت الانتظار للانتظار. وكن في حالةٍ من الجاهزية والتوازن. وحين يصل مضيفك، ستكون واثقاً ومنضبطاً واحترافياً وجاهزاً.

سؤال: عندما تغادر مع مضيفك بهو الاستقبال، فمن الذي يقود؟

الجواب: مضيفك.

وتصح هذه القاعدة ولو كان الضيف امرأة والمضيف رجلاً؛ إذ ليس هناك متطلبات خاصة بالجنسين في أمور العمل. أضف إلى ذلك أن المضيف هو الذي يعرف الطريق!

وبهذه المناسبة، قد يحدث بعض القلق في مسألة: من هو القائد ومن هو المقود. إن مهمة المضيف هي أن يختار لمضيفه الوضع المريح، أما مهمة الضيف، فهي أن ينقاد للمضيف، فهو الذي يعرف الطريق. فإذا كنت المضيف، فقل لمضيفك: «أرجو أن تتبعني لأدلك على مكتبي». وإذا كنت الضيف، فقل لمضيفك: «شكراً لك، سأتبعك بكل سرور». وبذلك يعرف الآخرون أنكما على معرفة بقواعد آداب السلوك التي تساعد كلاً منكما على الشعور بالارتياح.

وفي الطريق إلى غرفة الاجتماع، إياك والصمت المخرج الذي يشعر الآخرين بعدم الارتياح. بل حاول الدخول في حديث مجاملة عن أي

موضوع من مثل: حركة المرور، واتجاهات الطرق، والطقس، إضافةً إلى التعليق على مشبك طيَّة السترة التي يرتديها الشخص الآخر أو الأضرار الزينية لردنيه، أو على موقع المكتب، أو على المبنى نفسه. اطرح أسئلة مفتوحة تتيح إجابات ومحادثة حرةً ومستمرةً، وابتعد عن موضوعات العمل؛ فهذا الوقت مخصَّصٌ لحديث المجاملة، وفرصةٌ لجمع المعلومات المهمة عن الشخص الآخر عن طريق الاستماع إلى صوته وحديثه، قبل المقابلة الفعلية. وهذا الوقت مخصَّصٌ أيضاً لتأسيس اتصالٍ وبناء ثقةٍ عن طريق التحدُّث بأمورٍ لا علاقةٌ لها بالعمل.

سؤال: عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات، أين تجلس؟

الجواب: إن مسألة الجلوس والمكان الذي تجلس فيه في غرفة الاجتماعات أمرٌ لا يكاد يُلحَظ على أهميته وقوَّة أثره. وهناك العديد من النقاط في آداب السلوك والبروتوكولات التي ينبغي أخذها بالحسبان، والتي تعتمد على مكان الاجتماع والمضيف.

إذا كان الاجتماع في المكتب

القاعدة الأولى المتعلقة بالجلوس بحضور المضيف هي: أثر مضيفك دوماً بالجلوس أولاً في الغرفة. فإذا مُنحت فرصة اختيار مقعدك، فاختر - ما أمكنك ذلك - المقعد الذي يشكِّل زاويةً مع مقعد مضيفك، لا المقعد الذي يقابل مقعده، لأنك بهذا تتخلَّص من أن تكون الطاولة عائقاً في إقامة العلاقة بينكما. وكذلك اختر أقلَّ المقاعد راحة، إذا كان لك الاختيار، لأنك إن جلستَ على مقعدٍ جلديٍّ فاخر، فستكون في

حالة مائلة إلى الاسترخاء، وسوف ينخفض مستوى طاقتك وحيويتك، وتتضرر صورتك الاحترافية. والمقعد الأقل راحةً يشجّعك على الاعتدال في جلستك، والتركيز، وإظهار الحيوية. تذكّر أنك لم تحضر إلى هنا للاستراحة وإجراء معادثة لطيفة، بل لإظهار أفضل صورة احترافية ممكنة لعملك.

اقترّب من المقعد، وأدره بحيث يلامس الجهة الخلفية لساقيك قبل أن تجلس عليه. فمن شأن هذا أن يُجنّبك احتمال أن تخطئ المقعد في أثناء هبوطك للجلوس. صحيح أن هذا لا يحدث كثيراً، غير أنه -إن حدث- فلا ريب أن يسبّب شعوراً بالخزي والمهانة. فخذْ حذرك. اجلس في الثلث الأمامي من المقعد، لا على حافته فتظهر وكأنك ستطير، ولا مُستنداً بكليتك إلى مسند المقعد فتبدو وكأنك تغور فيه. فإذا جلست في الثلث الأمامي من المقعد، فلتكن جلستك على شكل الحرف V بين ظهرك ومسند المقعد. فهذه الوضعية تدلُّ على اتصالك بالشخص الآخر، وعلى رغبتك في تركيز اهتمامك ومتابعة العمل.

لا ترفع قدميك عن الأرض. وإذا أردت وضع إحدى ساقيك على الأخرى، فليكن أسفل الحذاء باتجاه الأرض. وهذا مهم جداً، لأن ظهوره يُعدُّ إهانةً كبرى في بعض البلدان. ويعدُّ أوضع جزء في الجسم في دول آسية وأمريكة اللاتينية والدول العربية وأوروبا. أتذكّر عندما أسقط تمثال صدام حسين؟ لقد نشرت الصحف على صفحاتها الأولى صور الناس وهم يضربون التمثال بأسفل أحذيتهم وهذه منتهى الإهانة. لذا فإن إظهار أسفل الحذاء، ولو عن غير قصد، قد يساء فهمه. وفي حين

أنك قد تعتقد أنك لن تصادف هذا المستوى من الثقافة في اجتماعاتك اليومية، فإن ذلك ممكن بالتأكيد: فنحن نعيش في مجتمع عالمي متعدد الثقافات. فمن الأفضل أن نلزم جانب الحذر، وأن نحترم الآخرين. تدرّب على عدم الجلوس في وضعية الاستفراق في الاسترخاء ووضع إحدى القدمين فوق ركبة الرجل الثانية في اجتماعات العمل، واحتفظ بهذه الوضعية - الشائعة في أمريكا الشمالية - لراحتك في بيتك. وإذا أرادت السيدة وضع إحدى ساقها فوق الأخرى، فلا بأس بوضع الكاحل على الكاحل أو الركبة على الركبة، وفي جميع الأحوال ينبغي الميل بالرجلين إلى أحد الجانبين.

إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات

إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات، فلديك مجموعة من الاعتبارات المختلفة كلياً والتي تخص مكان الجلوس. فمن المحتمل أن يكون مضيفك قد حدّد سلفاً أماكن الجلوس، وفي هذه الحالة عليك أن تجلس في المكان الذي خصّص لك. على أن كثيراً من الأشخاص يعجزون عن الأخذ بزمام ترتيبات الإجلالاس، وهذا يتيح لك فسخة لاتخاذ موقف القيادة لنفسك. فإذا وصلت إلى غرفة الاجتماعات، ودعاك المضيف إلى الجلوس حيثما تريد - وهو ما يفعله الكثيرون - فهذه فرصتك لاختيار المكان الأفضل، وهو (في غرفة الاجتماعات) المقعد الذي يقابل الباب. لأنه يتيح لك إشرافاً بصرياً على الداخلين والخارجين، إضافة إلى إمكان مشاهدة جميع الجالسين إلى الطاولة. فجلوسك عند رأس الطاولة يضعك في المكان الفعال لمعرفة مجريات

الأمر في القاعة. إن اختيار مكان الجلوس، إضافةً إلى طرقِ ذِكِّيةٍ في العمل الاحترافي البارِع، له أصول تاريخية. فأول وأشهر كنيسة بُنيت في تاريخ الولايات المتحدة هي الكنيسة المعمدانية الأولى في بروفدنس في ولاية رود آيلاند. والكنائس تُبنى عادةً بحيث يكون القسُّ مقابل الباب. غير أنه لما كان انتباه القسِّ متركِّزاً على الحضور، وليس على الداخلين، فقد بُنيت هذه الكنيسةُ بحيث تكون مقاعد المصلين مقابل الباب لمراقبة اقتراب الهنود الحمر.

يجلس ضيفُ الشرف عادةً إلى يمين المضيف، بحسب تعاليم الإنجيل. فإذا كنتَ مرافقاً، فاجلس مقابل مرافقك، لا إلى جانبه. فبهذه الوضعية تضمن حصول اتصالٍ فعَّالٍ بينكما، بالبصر وبحركات الجسم، إضافةً إلى اطلاعكما على مجريات الأمور في القاعة في أثناء الاجتماع. وإذا لم يُحدِّد المضيفُ أماكن الجلوس، فهذه فرصتك لإظهار احترافيتك وثقتك وخبرتك في هذا الاجتماع. انتهِز هذه الفرصة لتدبِّر ترتيبات الجلوس والقاعة، لإظهار أسلوبك في القيادة ومهاراتك في الاتصال بالآخرين. اجلس في المكان الجيد، وتابع العمل!

قبل أن يجلس الحضور، غالباً ما يكون الوقت مناسباً للاقتراب منهم ومصافحتهم والتعرُّف إليهم وتبادل البطاقات. اجمع بطاقات جميع الحضور إن أمكنك ذلك، واحتفظ بها. وربَّها بخفَّةٍ في حقيبة أوراقك بحسب ترتيب جلوسهم، وبذلك تستطيع العودة إليها بسهولة في أثناء الاجتماع، ومخاطبة الأشخاص بأسمائهم، مع الحفاظ على

التحكُّم في الاجتماع. وبهذه البطاقات المتاحة والجاهزة للاستعمال تستطيع أيضاً معرفة مجال خبرة كل شخص عند الضرورة.

عندما يبدأ الاجتماع، وتشرع في مخاطبة زملائك في العمل، حاول أن تقف. ومع أن هذا التصرف مازال يُعدُّ خارجاً عن المألوف في بلدنا، وقد يُشعر بشيء من الإرباك، غير أنه يمنحك بياناً قوياً وتأثيراً بالغاً، وسيهيمن حضورك على القاعة. في أحد الاجتماعات كنت الوحيدة التي وقفت في أثناء حديثها، فأشاد الحضور بالانطباع القوي الذي خلّفته لفظة بسيطة (كالوقوف). وسواءً أكنت في اجتماع أم طُلبَ إليك التعريف بنفسك، فإن الوقوف سيجعلك متميزاً. فهذه أمورٌ دقيقةٌ تجعلك متفوقاً على الآخرين، وتساعد على تميّزك الاحترافي. وينبغي أن تحرص كذلك -سواءً أكنت واقفاً أم جالسا- على تقديم نفسك بوضوح وحيوية. إذ لا يُعقل، وقد بذلت ما في وسعك للحصول على هذه المقابلة، أن تبدأ التعريف بنفسك بالقول: «مرحباً شباب، أنا جودي». فهذا يقوِّض مصداقيتك الاحترافية. ولكن ضع طاقةً فعّالةً في ترحيبك وقل: «مرحباً! اسمي جودي بومان، مؤسسة شركة الاستشارات العالمية للبروتوكولات. أشكر السادة: جونز وسميث وأندرسون على دعوتهم لي للانضمام إليكم اليوم في هذه الشركة لمناقشة اختصاصنا في الخبرة والحضور الاحترافي، والطرائق التي يستطيع بها المحترفون التميّز في مجالات العمل. لي الشرف أن أكون معكم هنا في هذا الصباح. شكراً لكم!».

تأكد أنك حضّرت العبارة التعريفية التي توجز فيها القول عن نفسك وعمّا يمكنك فعله.

ما الأدوات التي ينبغي أن تكون معك في الاجتماع؟ ثمة عدة أشياء مهمة يجب أخذها بالحسبان. من ذلك إحضار عددٍ وافر من البطاقات وكراسات الدعاية، إضافةً إلى جدول الأعمال. لا يمكنك أن تعرف سلفاً عدد الأشخاص غير المشاركين الذين قد يحضرون الاجتماع ويتوقعون الحصول على نسخةٍ مما يوزع. لذا، احرص على إحضار عدد أكبر مما تعتقد أنك ستحتاج إليه من النسخ، وضعها في مكان يسهل الوصول إليه، مثل حقيبة الأوراق. وفي هذه الحالة، يُستحسن استعمال حافظة البطاقات، ووضعها في حقيبتك. ومهما تكن الطريقة، يجب أن تكون البطاقات في مكان يسهل الوصول إليه.

احزم أشياءك بفاعلية، وتجوّل بأمّعة قليلة

سؤال: ما هو الانطباع إذا دخلت لزيارتي حاملاً أكبر حقيبة يد عندك؟

الجواب: هذا يعطي انطباعاً بأن هذه المقابلة هي واحدة من عدة مقابلات في هذا اليوم، أو هذا الأسبوع. ولا يُشعر الزبون بالخصوصية. حبذا لو كانت لديك حقيبتان خاصتان أو أكثر: كبيرة وصغيرة، أو كبيرة وصغيرة ومتوسطة، تستعملها بحسب المقتضى.

اقتنِ حقيبةَ أوراق خاصة، مزوّدة بإضمامة ورق جديدة [مجموعة أوراق مفرّاة عند أحد أطرافها]، واستعمل أقلاماً عالية الجودة. واعلم أن لحقيبتك أثراً بالغاً في منظرِكَ. فهي كالمحفظة تقول بلسان حالها: هذا اللقاء هو أهم لقاء اتى. تخيّل أنك وصلت إلى اللقاء وأنت تحمل

ملفًا كبيراً محشواً بأوراق زبائن آخرين ولقاءاتٍ أخرى، لا شك أن هذا الزبون سيعتقد أنه ليس إلا واحداً من جملة الزبائن الكثيرين الذين موَّهت عليهم اليوم. لذا فإن حقيبةً رقيقةً وإضمامةً أنيقةً تقولان بلسان حالهما: أنت زبوني الوحيد، وصاحب الأولوية في هذه اللحظة.

قبل أن تفتح حقيبة أوراقك فكّر في هذه الأمور الدقيقة: اطلب الإذن بتدوين الملاحظات، ولا تَسْتَبِقِ افتراض شيءٍ في عملية بناء العلاقات، واحصل على إذنٍ بالمتابعة. بالطبع لا يُنْتَظَرُ منك أن تتذكر كل ما يحدث في اللقاء؛ فالمتوقَّع هو في الحقيقة أن تدوّن بعض الملاحظات. أما إذا طلبت الإذن، فتكون قد حقَّقتَ مستوى أعلى من الاحترام، وامتلكتَ لمضيفك بأدبٍ جمٍّ وأسلوبٍ محترم. وهذه لفظةٌ صغيرةٌ في ظاهرها، لكنها في حقيقتها عميقةٌ الأثر في جعلك متميزاً.

يستعين الكثيرون بوسائل العرض البصرية، ومنها: السبورة البيضاء، وأوراق العرض، أو الحاسوب وبرنامج Power-point. ومهما تكن الوسائل المستعملة، فيجب ألا تقلُّ من شأنك ولا من حديثك. بل يجب أن يكون التركيزُ عليك أنت. أما وسائل العرض، فينبغي ألا تتعدَّى كونها أدواتٍ مساعدةٍ ليس غير. تأكّد أنك تقف إلى الجهة اليمنى من أي وسيلة عرض، فهذا يساعد على إبقاء التركيز متجهاً إليك. وقاوم أيَّ إغراءٍ لقراءة ما تعرضه؛ إذ لا شيء أكثر إهانةً من العارض الذي يقرأ شرائح عرضه، وخاصةً كلمةً بكلمة. تذكر أن وسائل العرض ينبغي أن تنحصر خدمتها في دعمك في أهم أجزاء عرضك فقط. ليكن عرضك إيجابياً، وجاذباً، وتفاعلياً، واحترافياً. أما التركيز، فأنت!

افترض أنه قدّمت إليك القهوة، أو الشاي، أو قطع الحلوى. ماذا تصنع؟ نصيحتي هي أن تعتذر بلباقة. فعلى حين أن تقديم بعض المشروبات المنعشة والأطعمة الخفيفة إلى الضيوف يُعدُّ من حُسن الضيافة، فينبغي ألاّ تنسى أن وجودك هنا ليس لتناول الطعام أو الشراب. وتذكّر أيضاً أن معظم الحضور متوتّرون ومتلهّفون. فالتوتّر قد يصيبك، وأنت لا ترغب أن يقال عنك إنه الشخص الذي دلّق القهوة على طاولة الاجتماعات، أو الذي على صدره فُتات من المعجنّات. وهكذا فإن الطعام والشراب يمكن أن يكون كارثةً ينبغي تجنّبها. ثمة استثناء، وهو أن تتحقّق أن شخصاً ما عنى نفسه وبذلَّ جهده ووقته ليُحضّر لك طعاماً أو شراباً مفضّلاً لديك، ففي هذه الحالة يكون عدم قبول هذه الضيافة نكراناً للجميل، فخذ منها بمقدار. كن حذراً في مسائل الطعام والشراب أثناء اجتماعات العمل، ولا سيما في حال وجود وثائق مهمة على الطاولة. وأخيراً، هناك الصورة التي ترسمها عندما تتهمك وتأخذ قطعة الحلوى الأخيرة. إن سعيك للظهور بمظهر رجل الأعمال الاحترافي المتزن يتعارض مع التنقيب عن طعامك المفضّل في الطبق، لأن هذا الفعل لا يعزّز صورتك الاحترافية، وهو يعني أنك في هذه القاعة لست سوى شخصٍ نهم، أو لا تستطيع مقاومة إغراء فطيرة جيدة. ومهما كان تصرّفك، عليك ألاّ تأخذ الفطيرة الأخيرة!

عندما يبدأ الاجتماع تَفَقّد الوقت، وعينُ النّقاط التي ستتناولها خلال مدةٍ محدّدة. عينُ الوقت الحالي، والوقت الذي تتوقّع أن ينتهي

فيه الاجتماع. إذا كان هناك وقتٌ مخصَّصٌ للأسئلة والأجوبة في نهاية الاجتماع، فأَعْلِمِ الحضور به.

هَيْئُ أنموذجاً مطبوعاً لجدول أعمال الاجتماع، ووزَّعه على الحضور مقدِّماً. فمن شأن هذا أن يساعد دوماً على تعزيز احترافيتك، إضافةً إلى توجيه اهتمامك إلى الصورة الإجمالية والتفاصيل الدقيقة للموضوع.

عندما كنتُ في بكين وجدت صعوبةً في إنجاز هذه التحضيرات؛ إذ كان عليَّ أن أذهب إلى المركز التجاري للفندق، كانت أجهزة الطباعة غير مألوفةٍ لي. ومع ذلك، عندما وصلتُ إلى قاعة الاجتماعات في اليوم التالي ووزَّعتُ برنامج عملي، علَّق كثيرٌ من الحضور على اهتمامي الكبير لدرجة أنني طبعتُ برنامج عملي. لقد لوحظت هذه الأمور الدقيقة بصورةٍ إيجابية بالتأكيد. وكان يُنظر إليَّ على أنني احترافيةٌ إلى حدٍّ بعيد، وقد ساعدني ذلك على بدء الاجتماع بتعليقٍ إيجابي.

لا تنس أن تشكر مضيفك في مستهلَّ عرضك.

سؤال: افترض أن أحداً وصل متأخراً إلى الاجتماع؟ هل عليك أن تعيد النقاط الأساسية؟

الجواب: هذه حالةٌ دقيقة. ففي حين أنك ترغب في أن يكون جميع المشاركين معاً في التلقّي، وفي المعلومات التي يحصلون عليها، فذلك لا ترغب في أن تعاقب الذين بكَروا في الحضور بجعلهم يستمعون إلى ما

سمعوه قبل قليل. فالقرار يتوقّف إذن على مكانة الشخص الذي وصل متأخراً، ومدة تأخره.

فمثلاً، إذا كان المتأخّر هو رئيس الشركة، فمن المعقول إعادة النقاط الأساسية له. ولا شكّ في أن رئيس الشركة له أثرٌ مهمٌّ في نتيجة هذا الاجتماع، لذا فهو بحاجة إلى المعلومات ذات الصلة ليبني عليها قراره. من جهة أخرى، قد يقترح هذا الشخص -بدافع احترامه للحضور- أن تتابع حديثك، وتؤجّل إعادة المعلومات الفائتة لتطلّعه عليها فيما بعد، قبل اتخاذ القرار النهائي.

أما إذا كان الشخص المتأخّر ذا مرتبة أقل، فيمكن الاكتفاء باتصال بصريٍّ معه، وإعطائه نسخة من برنامج الاجتماع، وإطلاعه على ما فاتته بكياسيةٍ بجملةٍ واحدة، والنقطة التي وصلت إليها، دون أن تقطع حديثك في الاجتماع.

ويتوقّف هذا بالطبع على طول مدة التأخّر. فإذا كانت بضع دقائق، فتابع الحديث وأعد النقاط الأساسية. أما كان التأخّر نصف ساعة، أو ربما ساعة، فعندها طبق القاعدة المتعلقة بمكانة الشخص.

سؤال: لنفترض أنك اضطررت إلى الخروج من الاجتماع باكراً. ماذا ينبغي أن تفعل؟

الجواب: أعلم المسؤول عن الاجتماع سلفاً، كيلا تسبّب أي شعور بالنقمة أو الاستغراب عند مفادرتك.

إذا كنتَ تقدِّم عرضاً لزبونٍ جديدٍ محتمل، فلا تنسَ أن تطلب الاتفاق على العمل في نهاية الاجتماع؛ فكثيرون يَنسَوْنَ هذا الطلب، أو لم يُعدُّوا عُدَّتَه. وليكن معلوماً لديك أن هذه خطوة مهمة للانتقال من مرحلة لقاء الزبون إلى مرحلة إنشاء علاقةٍ معه. ولا شكَّ في أنك لا ترغب في أن ينتهي لقاء العرض وأنت تتساءل: هل أعجبوا بما سمعوا؟ وهل دفعهم هذا إلى التعامل معي؟

عند المغادرة، صافح جميع المشاركين في الاجتماع. ورافقهم إلى الباب، إذ غالباً ما يكون الحديث الذي يجري في الوقت الذي يلي الاجتماع حاسماً وحيوياً. ففي هذه الدقائق غير الرسمية قد ينشأ حديثٌ حقيقيٌّ فعلياً. لا تستعجل للحاق بالمصعد، بل امشِ مع الآخرين، وجاذِبهم أطراف الحديث؛ فقد تكون هذه هي اللحظة التي تخلف فيها أكبر الأثر.

ما تفعل إذا...

... أقحم أحدهم نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدئه.

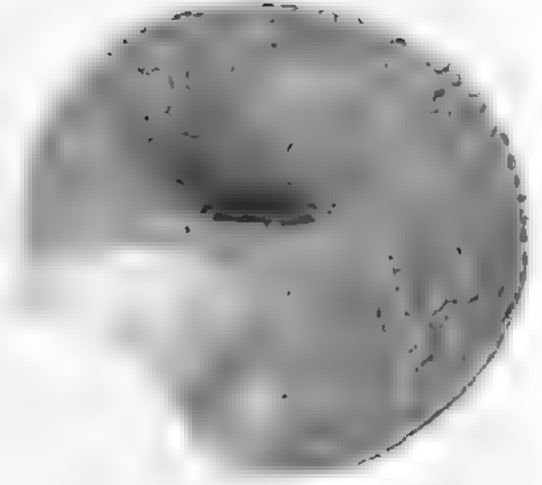
هذا يتعلّق بمكانة الشخص، وبالمدة التي مضت على

الاجتماع. فإذا كان الشخص ذا مرتبة عالية، فينبغي أن

تزوده بموجزٍ عما فاتته باحترام.

إرشادات في الاجتماع

- اتَّخِذْ لنفسك مقعد التحكُّم والقيادة، ما أمكنك ذلك، فهو يعطيك ميزة سواء كنت ضيفاً أو مضيفاً.
- تجنَّب الضيافة؛ فلن تُحرز تقدُّماً إذا دُلِّقت القهوة أو تناثر فُتات الطعام على ثيابك، الأفضل أن تقول: «لا أرغب، شكراً». وإذا بدا أن هذا قد يزعج مضيفك، فخذ شيئاً صغيراً ودعه على الطاولة.
- اهتمَّ أقلَّ وأحفظ أوراق ذات نوعية جيدة. فالدفاتر المدرسية والأقلام اللماعة لا تعزِّر صورتك في الاجتماع.
- أخضر حقيبة صغيرة؛ فالكبيرة تجعل زبونك يشعر بأنه واحد من زبائن كثيرين.
- أغلق هاتفك الخلوي، بمجرد دخولك إلى مكان وجود الزبون.
- حضر برنامج أعمال الاجتماع واجلب عدداً من نُسخه؛ فهذه هي الطريقة لجعل الاجتماع يسير قُدماً وفق ما تريد.
- اجمع بطاقات الحضور، وضعها على مرأى منك لتُعرف أسماء المشاركين في الاجتماع. إضافة إلى أن هذا يدل ضمناً على أنك تحفظ بها، ولم «تنبذها» في الحقيبة. أما إذا وضعتها في محفظتك، فلن تتمكن من الرجوع إليها في أثناء الاجتماع.
- ضَعْ يديك فوق الطاولة.
- راقب الوقت، فهو مهم جداً، كما في تقديم العروض. تقيّد بالزمن المحدد لك.
- استعمل الأدوات المساعدة بحكمة، وكذلك التقنيات العالية كبرنامج Power-point، فالتركيز ينبغي أن يكون متجهاً إليك وإلى ما تقوله. لا تدع أدوات العرض تصرف الانتباه عنك.



مسائل تتعلق بالجنسين

رجلٌ وامرأةٌ يجلسان في أحد المكاتب يتحدثان قبل بداية اجتماع العمل. يدخل مديرُ الشركة إلى المكتب، ويقترَب منهما ليصافحهما:

سؤال: ما الذي ينبغي أن تفعله المرأة ؟

الجواب: تقف هي الأخرى أيضاً لتصافحه.

عندما يتعلّق الأمر بالأعراف الاجتماعية، نجد أن كثيراً من الرجال والنساء مازالوا يتصرّفون وفق القواعد التقليدية الرائعة للآداب الاجتماعية. ولكن عندما يتعلق الأمر بقواعد آداب السلوك في العمل فلا فرق بين الجنسين. فقواعد آداب السلوك هي نفسها التي تحكم السلوك الصحيح للرجال والنساء في مجال العمل. وهي تشمل كل شيء بدءاً من المصافحة، إلى الوقوف، والجلوس، والترحيب، وتقديم الأشخاص.

وفتح الأبواب، والتعامل مع فاتورة المطعم، ومساعدة الآخرين في ارتداء معاطفهم، والتقبيل، والعناق، واللباس. فالقواعد التي تُطبَّق على الرجال، تُطبَّق على النساء أيضاً، وليس هناك فصل بين الجنسين في ميدان العمل.

ومع ذلك، فإن ما يبدو سلوكاً عادياً جداً قد يكون مسيئاً إلى حد بعيد لشخصٍ واعٍ لآداب السلوك في العمل. وفي حين أننا نسعى إلى إظهار الاحترام والتقدير لزملائنا ولشركائنا الاعتباريين في العمل، فقد نقاوم معارفنا المتعلقة بالآداب الاجتماعية ونتحيز الأوقات المناسبة للتخلي عن تلك القواعد تأييداً لموقفٍ حياديٍّ من الجنسين. سأستعرض في هذا الفصل عدداً من المواقف العامة التي قد يواجهها أصحاب العمل، من الرجال أو النساء، والتي لها صلة بالمسائل المتعلقة بالجنسين وبآداب سلوك العمل.

الباب

سؤال: من يدخل أولاً؟

الجواب: تقضي آداب السلوك الاجتماعية بأن يمسك الرجل الباب مفتوحاً، ويتيح للمرأة الدخول أولاً. أما في أيامنا هذه، فينبغي أن تكون التصرفات في موقع العمل غير محكومة بالجنس، بل باعتباريات تتعلق بالمضيف، أو الزبون، أو التاجر، فهي التي تحكّم السلوك في مواقع العمل. وهذا يعني أنه ينبغي أن تسود المجاملات المتعارفة؛ فالذي يدخل الباب أولاً هو المسؤول عن فتحه وإمساكه مفتوحاً ليدخل الشخص الثاني.

إذا كنت مع زبون، ينبغي أن تنزل عند رغبته دوماً دون اعتبار لجنسه، وأن تظهر أكبر قدر ممكن من الاحترام في جميع أفعالك، ومنها: المرور عبر الأبواب العادية والدوارة، ومساعدته على ارتداء معطفه أو خلعها، وفتح باب السيارة، وأن تسمح له بأن يتقدمك أو تقترح أن تقوده إذا كنت في محيط مكتبك. وعند ذلك يكون من المناسب، دون اعتبار لجنسك، أن تمسك الباب لزبونك، سواء كان ذكراً أم أنثى، وتقول: «تفضل، سأدخل بعدك». (هذه عبارة صغيرة ومهذبة تقولها وأنت تمسك الباب). على أن هذه المسألة لا تتعلق بالجنس، بل هي مسألة إظهار الاحترام للضيف أو الزبون. وقد وجدت أن هذه الأمور الدقيقة وهذه اللفتة، شأنها شأن إظهار الاحترام، تلقى تقديراً عالياً من الرجال والنساء في آن معاً.

افترض أن أحد زبائنك التقليديين قال: «لا يا جودي، أنا أصرُّ على أن تدخلني قبلي». القاعدة هي أن تقبل العرض بعد المحاولة الأولى وتتقدم، إذ إن إجراء نقاش مع زبونك حول آداب السلوك المتعلقة بالدخول ليس غاية من غاياتك بالتأكيد. على أن التنبيه للفتة الرجل أمرٌ تلاحظه معظم النساء كما ينبغي، ويُقدِّرنه حقَّ قدره. لذا يجب أن يكون تركيزك متجهاً نحو تجاوز الباب والشروع في العمل، والأفضل عند الباب وتواصل النقاش. بعد أول محاولة من التوفير، اقبل اللفتة بلطف، وادخل الباب.

تنطوي الأبواب الدوارة على مسألة أخرى ينبغي معالجتها، ذلك أن آداب السلوك الملائمة اجتماعياً تقضي بأن يتيح الرجل للمرأة أن

تتقدّم للدخول أولاً عند أيّ باب، ومنها الباب الدوّار الآلي. لذا إذا كان الباب الدوّار آلياً، فمن عادة الرجل طبيعياً أن يَسمح للمرأة بأن تتقدّمه بالمرور. من جهة أخرى فإن الأبواب الدوّارة الآلية ثقيلة فعلاً بطبيعة الحال، لذا فمن اللائق للرجل أن يُقرّر بحقيقة الوزن الثقيل للباب ويقول: «هذا بابٌ ثقيل. لمَ لا أتقدّم أولاً وأفتح لك الباب؟» وبدلاً من ذلك، يدفع بعضُ الرجال البابَ ليفتح، مفسحاً المجال للمرأة بدخول الباب الدوّار، ثم يدخل بعدها. وهذا فعلٌ مناسبٌ في مجال العمل. بعضُ النساء في هذه الأيام، ينظرن إلى هذه المسألة بتفكيرٍ مختلف: «هذا فعلٌ سخيف! فأنا أستطيع بالتأكيد أن أدفع الباب بنفسِي».

ومع ذلك، فإن النقطة الأساسية تكمن في تذكّر القصد الحقيقي من هذه اللفتة: إذ لا شك في أننا جميعاً نستطيع أن نفتح الأبواب بأنفسنا. فالرجال والنساء، القادرين جسدياً، يمكنهم بالتأكيد التعامل مع الأبواب تماماً. ولكن هذه اللفتة من الرجل ترمي إلى التعبير عن الاحترام، ولا يُقصد منها الإهانة. عندما يُمسك الباب، أو يُعرض على المرأة المساعدة لفتحه، فينبغي أن تقبل العرض وفقاً لنية العارض لها. وهذا سببٌ آخر للإفصاح عن هذه اللفتة أثناء تنفيذ المساعدة. فإذا قلت: «اسمحي لي» بلهجة ملؤها الثقة والدفء والاحترام، فإنك تبتعد عن خطر مضايقة أحد.

اتبع الطريقة ذاتها في مساعدة الرجل أو المرأة على ارتداء المعطف أو نزعه. فمن اللائق أن تعرض المساعدة على الآخرين لارتداء معاطفهم ونزعها، سواء كانوا رجالاً أو نساء. ولا شك في أنك لن توحى

لهذا الشخص بأنه غير قادرٍ على تدبُّر أمر معطفه، بل هي لفظة صغيرة لكنها كريمة تنمُّ عن عميق الاحترام.

من الذي ينبغي أن يبادر بالمصافحة؟ في عالم الأعمال ليس ثمة قواعدٌ تخصُّ أحد الجنسين. أما في العرف الاجتماعي، فمن المعهود أن ينتظر الرجلُ إشارةً من المرأة للبدء بالمصافحة. على أن مَنْ يبادر إلى المصافحة (الإبهام نحو الأعلى، والبصر متَّجه إلى الأمام قبضة رصينة ورفيقة تهزُّ مرةً أو مرتين)، يكون قد خطأ الخطوة القيادية الحاسمة في إنشاء علاقة العمل. وينبغي أن يستغلَّ كلُّ من الرجال والنساء المصافحة باعتبارها وسيلةً لزيادة التحكم في الترحيب والوداع وإبرام الصفقات. تذكر أن غايتك أن تكون رجلاً طلقَ المحيَّا (وكذلك المرأة). وأن تكون المصافحة باليد تعبيراً عن معناها الإيجابي الذي تسعى إليه، يذكرك بها مَنْ تصافحه. ابدأ المصافحة، رجلاً كنتَ أو امرأة، وكن باشاً الوجه.

أما الجلوس ففيه مجموعةٌ أخرى من قواعد آداب السلوك ومعها معانٍ إضافية دقيقة تتعلق بالجنسين.

سؤال: من يجلس أولاً؟

الجواب: إذا كنتَ في لقاء عمل، وليس في مناسبة اجتماعية، فإن تصرفاتك ينبغي أن تكون مَقودةً بقواعد السلوك في العمل، لا بقواعد السلوك الاجتماعية. أما قواعد السلوك في العمل فتقضي بأن يجلس المضيفُ أولاً في أيِّ اجتماع عمل. وينطبق هذا على أيِّ مضيف بقطع

النظر عن جنسه. ففي عشاء العمل مثلاً، يتدبّر المضيف (بقطع النظر عن جنسه) الأمور المتعلقة بالجلوس، والشراب، والمناديل، وابتداء الطعام إلخ. وعند طلب الطعام، يكون ضيف الشرف (الذي يجلس دائماً إلى يمين المضيف) هو أول مَنْ يطلب الطعام بقطع النظر عن جنسه أيضاً.

إذا استأذنت إحدى السيدات في مغادرة مائدة الطعام، لأي سبب كان، فإن قواعد السلوك الاجتماعية تقضي بأن ينهض الرجال وقوفاً، كمظهر من مظاهر الاحترام.

سؤال: وهل ينطبق هذا على عشاء العمل أيضاً؟

الجواب: عشاء العمل هو في الحقيقة مناسبة اجتماعية، لذا ينبغي أن يقف الرجال. وهذه المظاهر التقليدية الخالدة من السلوك الجيد والاحترام تُعدّ الآن فرصة أخرى تمكّن المرء من أن يُبرز نفسه عن طريق أفعاله.

لنفترض أن سيّدة استأذنت في مغادرة مائدة الطعام، وأن المضيف، وربما زوجها أيضاً، لم يقف.

سؤال: هل تقف، مخاطراً بصرف الاهتمام عن المضيف والزوج، وربما إحراجهما؟

الجواب: من المهم أن تتذكّر أن هذا اجتماع عمل، لذا لا ينصح بصرف الاهتمام عن المضيف. ومن جانب آخر، أنت ترغب في المحافظة على قيمك العليا في السلوك والتصرف، وإظهار احترامك لتلك المرأة.

البديل: يمكنك أن تفعل ما يفعله كثير من الرجال: نصف نهوض، أي انهض قليلاً من مقعدك. واتصل بصرياً مع المرأة لإتمام هذه اللفتة. وفي هذا تعبير عن احترامك ومحافظة على قيمك العليا دون الخط من قدر المضيف أو أحد من الرجال الجالسين إلى المائدة.

مسائل تتصل بلباس الجنسين

ثمة أسئلة كثيرة تتصل بالفروق في اللباس بين الرجال والنساء في دنيا الأعمال. فمن المعتقد أن الرجال لديهم خيارات قليلة في لباسهم: ذلك أن لباس العمل المحافظ يوجههم إلى طيف محدود نوعاً ما من الألوان: الأسود التقليدي، والرصاصي الغامق، والأزرق الأدكن (الكحلي). على حين أن لدى النساء مجالاً عريضاً من الألوان والتصاميم. وقد أنتجت صناعة الأزياء عشرات من التصاميم الجديدة التي يمكن أن ترتديها المرأة، ولكن ليس في مجال العمل.

نصيحتي: لإحراز الصورة الاحترافية المثلى، عليك أن تقبلي الألوان الأربعة المذكورة آنفاً، ولو نصحت بلون «الموضة»، أو بدوب رائعة باللون الأحمر القاني أو الأرجواني الأدكن. وعند حضور اجتماع عمل، ولا سيما إذا كان أول اجتماع مع الزبون، فعلى الرجال والنساء أن يقبلوا الألوان والتصاميم الكلاسيكية والمحافظة والملائمة في مجال العمل.

وحتى لو نصحت بأن ألبس الألوان بك هو الأحمر أو الأزرق، أو البني أو الأرجواني، فالرجاء أن تتذكري أنك لست في وسط تمثل

ألوان ملابسك فيه مصدر تميّزك الأول؛ فغايّتك هي العمل، وإظهار الاحترافية. وتميّزك هو ارتداء لباس احترافي. وما تسعين إليه هو رسم صورة احترافية أنيقة، وإقامة اتصال مع الآخرين. وأنت تعملين لتأسيس عمل طويل الأمد مع رجال أعمال آخرين. ولن يساعدك في هذا المسعى ارتداء فستان جميل قرنفلي اللون. إن أهم نقطة في هذا الشأن هي مظهرك. فالألوان التي تختارينها واللباس الذي ترتدينه مهمة لتحقيق تلك الغاية. دعي كل شيء يتعلّق بك ينطق باحترافيتك. فأنت ترغبين أن تكون النقطة المتعلّقة بلباسك متركّزة على العمل، لا على آخر صيحات العروض وألوان الأزياء. احتفظي بألوانك المفضلة للقاءات الاجتماعية التي ترغبين في أن تتجه الأنظار إليك لتلاحظكم تبدين جميلة باللون الأخضر. أما في محيط العمل، فليكن التركيز على العمل، لا على الموضة.

الأحذية: تجنّبي انتعال الأحذية المفتوحة من الأمام أو الخلف. ويجب أن يكون لون الحذاء أغمق من لون طرف الثوب. الحذاء الأبيض ممنوع قطعاً؛ أما اللون الرمادي فمقبول. وأما الأحذية ذات اللونين الأبيض والأسود، فرائعة. وتفضّل الأحذية المصنوعة من الجلد المخملي على الأحذية الجلدية بدرجة، وليست أغلى منها.

ضعي أقل قدر ممكن من المكياج والمجوهرات والعطور؛ فالقليل بوجه عام يغني عن الكثير. ولا شك في أنك لا ترغبين الذهاب إلى مكان العمل، ووجهك مثقل بمستحضرات التجميل، فهذا لن يعزّز صورتك

الاحترافية. شيءٌ من المجوهرات يفي بالفرض: فقرطان بسيطان من الذهب أو الألماس يَنَمَّان عن اهتمامك بالتفاصيل، ضعي شيئاً على شفاهك. ملمّع الشفاه هو مرطبٌ رائع ويضفي مسحةً من الجمال. وضّعي كذلك شيئاً حول عنقك، كسلسلة من الذهب أو اللؤلؤ، أو قلادة، أو أي شيء يُظهر اهتمامك بالتفاصيل.

وما أشرتُ إليه آنفاً ينطبق أيضاً على لون الشعر والتسريحة. قد يكون لديك شعرٌ طويلٌ رائع، ولكنَّ عَرَضَهُ في مجال العمل سيَنْتَقِص من مهمتك. وأنت لا تريدين أن يَنشغل الحضور بالنظر إلى شعرك الأشقر الجميل. أما الرجال، فيُطلَب إليهم تَجَنُّب وضع مادة ملمّعة على الشعر، فهو ظاهرٌ جداً. فالذي تريده من زملائك أن يركزوا على أفكارك الرائعة. وأما السيدات اللواتي لم يَقْصُصْنَ شعورهن من سنوات، فقد حان الوقت لقصّه ليظهرن بصورة احترافية جديدة.

استعملي لطلاء الأظافر الألوان الباهتة: الزهري، أو المرجاني، أو الشفاف. ويُعَدُّ طلاء الأظافر الفرنسي رائعاً. احتفظي بالألوان الصارخة للمناسبات الاجتماعية.

ملاحظة أخيرة: إياك أن تستعملي أحمر الشفاه (أو مرطب الشفاه للرجال) في دعوة العشاء أو في الاجتماعات. والتمشييط السريع للشعر على مرأى من الناس غير لائق البتة، لا بالرجال ولا بالنساء، وهو تصرفٌ غير احترافي.

ما زالت التنورة تُعدُّ أكثرَ احترافيةً من البنطال، ويفضّل الثوب البنطالي [ثوبٌ نسويٌّ مؤلّفٌ من سترةٍ وبنطالٍ من القماش نفسه واللون ذاته]. تأكّدي دائماً أن تنورتك فوق الركبة تماماً، أو في مستواها، أو أسفل منها. ثمة ما يدعو إلى الاعتقاد بأنه كلما زاد طول طرف التنورة زادت احترافية المرأة.

أما ارتداء التنورة القصيرة والضيقة في مجال العمل، فيقوِّض المصداقية الاحترافية للمرأة ويُفسد صورتها، ويُعدُّ نوعاً من التخريب الذاتي في العمل.

كذلك يُمنع ارتداء الكشاكش، وأشرطة الزينة، والشباب المقوَّرة الصدر للأسباب المذكورة آنفاً.

وماذا عن كماليات الزينة؟ لا تضعي حقيبة يدك على الطاولة، ولا تعلّقيها على مسند الكرسي. بل ضعِيها على الأرض. أو على المقعد خلف ظهرك، إذا كنت في مطعم. (تُفضّل الحالة الأولى).

ينبغي أن تكون حقيبة الأوراق من نوعية جيدة، وحجمها مناسب للزبون وللعرض.

غالباً ما تكون الأمور المتعلقة بلباس الرجال والنساء محكومة بثقافة الشركة. لذلك من المهم أن تعرف جمهورك ونظرتهم المتعلقة بالاختلاف بين الجنسين، فهو يساعدك على أن تُكيّف عرضك، وتُنشئ اتصالاً قوياً معهم.

الاتصال الشخصي

قد تبرز مسائل أخرى تتعلق بالجنسين عند الحديث الاتصال الشخصي. فقد تحدثنا آنفاً عن المصافحة، وقلنا إن على الرجال والنساء معاً المبادرة بالمصافحة. وتعدُّ هذه خطوة إيجابية في دنيا الأعمال: في تقديم الأشخاص، والترحيب بهم. وتوديعهم. وعلى المحترف البارح أن يستفيد من هذه الأداة المهمة. إضافة إلى ذلك، هناك أنماط أخرى من الترحيب تحتاج إلى تفصيل.

سؤال : هل يُعدُّ التقبيل والعناق مقبولين في أوساط الأعمال؟

الجواب: التقبيل. كما نعلم هنا في أمريكا الشمالية، غير مرغَّب فيه بوجه عام في محيط العمل. على حين أن التقبيل والعناق يُعدَّان من التصرفات الصحيحة والبروتوكولات المقبولة في أماكن مختلفة من العالم: ففي البلاد اللاتينية والعربية مثلاً، يُعدُّ اللمس والتقبيل والعناق من الأمور التي لا غضاضة فيها. والمسافة بين الشخصين لا وجود لها عملياً. وحتى في الولايات المتحدة، وصَلَ الأفراد إلى مستوى جديد في عملية تطوير بناء علاقات جديدة، وصار رجال الأعمال يتبادلون القبلات عند الترحيب. تذكَّر ثانيةً، أن غايتنا تنمية العلاقات مع الآخرين. لذلك إذا كنتَ قد نجحتَ في تطوير العلاقات إلى درجة أنك حين تلقى زبونك وترحبُ به، وهو يقتربُ منك وحركاتُ جسمه توحى بأنه يهمُّ بالتقبيل أو العناق، فما عساك تفعل حيال ذلك؟ أكنتَ تدفعه بعيداً عنك؟ بالتأكيد لا. فإذا أوحَتْ قراءتك للغة جسده أنه مقبلٌ على

تقبيلك أو معانقتك، فأقبل عليه بالمثل! وإذا قبلت أحداً، فقبل خدّه. قبل الخد الأيمن (كالمصافحة)، ولا ترسل قبلك في الهواء لأنها تفسر بالرياء. وإذا أردت التقبيل، فليكن خدّاً لخدّ.

النقطة المهمة هنا هي ألا تقبل علناً في غرفة الاجتماعات مثلاً، بل الأفضل أنك عندما ترحّب بشخص ما في الرّذّة أو في مكتبك، يمكنك أن تحييه تحية دافئة مخصصة بقبلة أو ضمة إلى الصدر.

أعتقد أننا أصبحنا مجتمعاً عالمياً، ونتعلّم باستمرار من عادات الآخرين وتقاليدهم ونتكيّف معها أكثر فأكثر. ونحن نرى الكثير من الناس يحيون ويودّعون بتقبيل كلا الخدين. وهناك صورٌ عديدة مضحكة نُشرت حديثاً في الصحف الكبرى تُصوّر الرئيس بوش وهو يقبل كوندوليزا رايس. ستُ أو ثمانى لقطات. أخطأ خدّها وقبل أنفها أو سنّها! فكُن على حذرٍ عندما تريد تقبيل الخدّ الثاني، فقد تُخطئه وتصاب بالحرج!

وبعيداً عن الاختلافات الثقافية، من المهم الاطلاع على الجوانب الشخصية لأيّ علاقة مفترضة مع الزبون. فإذا كان زبونك من النوع الذي يحب التقبيل والعناق وتقدّم إليك لتقبيلك أو معانقتك، فلا تستطيع ردهً بالتأكيد. على أن التقبيل والعناق واللمس والإطراء العريض تنطوي بوجه عام على دلالات ذات حساسية؛ فمسائل المضايقة الجنسية أصبحت أموراً واقعية في هذه الأيام، ولا شك في أنك لا تريد أن تتعرّض بالإساءة إلى أحد أو أن تكون سبباً في خدش مشاعر أحد.

في عالم الأعمال، يُعدُّ التقبيل والعناق من الأمور الطبيعية في تطوير العلاقات. والنقطة المهمة هنا هي أنه إذا كانت لديك علاقة عمل، فيمكنك أن تقبل شريطة ألا يكون ذلك في غرفة الاجتماعات أو في مكان عام. قبل بعيداً عن المراقبة العامة.

إضافة إلى ذلك، فإني أعتقد أن أحداث الحادي عشر من أيلول/سبتمبر، التي غيرت حياتنا إلى الأبد، قد يكون لها بعض التأثير في هذا. إذ أصبح الناس الآن يثمنون ويُقدرون الأصدقاء والصداقات أكثر من أي وقت مضى. وأفراد مجتمعنا يحاولون، بوجه عام، الإقلال من السفر، وزيادة الاستمتاع بأوقاتهم في منازلهم مع الأهل والأصدقاء. فعندما نهتمُّ بشخص ما، فمن الطبيعي أن نُعبّر عن مشاعرنا تجاهه، والتقبيل والعناق صورتان من هذا التعبير.

على أن التحفظ يبقى أمراً أساسياً في هذه المسألة. هل يُسمح بأن تُواعِدَ شخصاً في شركتك؟ إن الساعات التي تُنفقها في العمل أكثر من التي تُنفقها في المنزل، وليس غريباً أن تنشأ علاقات شخصية نتيجة الاتصال خلال ساعات العمل اليومية. وكثير من الرجال والنساء يلتقون أزواجهم في أثناء العمل. ولكن، ومع أن هذا الأمر شائع إلى حد بعيد، من المهم الابتعاد عن الاتصال الشخصي الحميمي الذي يصاحب علاقات شخصية. وهذا يقتضي عدم العناق أو التقبيل، ولكنه يمتد ليشمل تبادل النظرات ومظاهر أخرى من التودد التي قد تكون محببة إذا حصلت في مكانها الملائم، لكنها غير مقبولة على الإطلاق في محيط العمل.

كيف ينبغي أن تتعامل مع حالة اقتراب فيها الزبون أو الضيف منك أكثر من اللازم؟ يرجى أخذ العلم بأن المسافة التي تفصل بين الشخصين، والتي توفر منطقة مريحة حولك، تختلف من بلد إلى آخر. وحتى الحيوانات لديها مثل هذه المسافة، وتدعى دائرة الثقة، فإذا تَخَلَّل إليها أحد، نفرت بدافع الغريزة. هل يُعَدُّ لمس اليد أو الساق أو الاقتراب أكثر من اللازم تجاوزاً للحدود؟ قد يحدث هذا مع النساء بنوع خاص لأسباب عدة؛ فقد يكون لفهم خاطئ لثقافة الآخر. ففي بعض الثقافات، كالبلاد اللاتينية والعربية مثلاً، من المقبول تماماً أن يلمس الرجل، بحرية وعن قصد، المرأة في يدها أو ساقها، وأن يقترب منها أكثر من اللازم. ولكن هذا لا يعني أن على المرأة أن تقبل بذلك في محيط العمل. يمكنك اللجوء إلى بعض الدعابة، في أثناء الاتصال والشرح، لتبديد أي فهم خاطئ في مرحلة التواصل. ومن المؤلف في أمريكة تَرَكُ مسافة أكبر بين الشخصين، مع اجتناب اللمس. وهذا مدعاة إلى النظر إليك باحترام.

قد لا يكون السبب ثقافياً؛ إذ من الممكن أن يكون فعل هذا الشخص من باب الاختبار ليرى كيف سيكون ردُّ فعلك، أو ربما تكون هذه حالة حقيقية من حالات التودُّد غير اللائقة أو المضايقة الجنسية. ومن المنطقي أن ترفع المرأة صوتها وتُدافع عن نفسها في وجه مثل هذه المغازلات المستنكرة. قد يساعد استعمال الدعابة في توضيح رأيك دون إفساد غايات اجتماع العمل. وغرضك هو أن يكون الجميع في حالة من الهدوء في ساحة العمل.

سئلتُ في إحدى المقابلات: كيف أُعرِّف المرأة الناجحة؟ وهذا ما أودُّ أن أشارككم الرأي فيه.

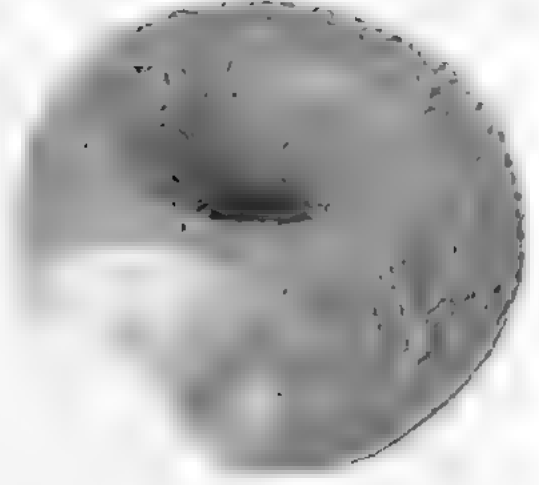
أنا أُعرِّف المرأة الناجحة بأنها هي التي تُعرف أنها امرأة، وينبغي أن تستغل مواهبها وشخصيتها ومظهرها وجمالها وقدرتها على الإقناع. في مصالحتها، كما يفعل الرجال دائماً. وذلك لأن معظم النساء مربيات بطبيعتهن، واعتدْنَ على الاهتمام بالآخرين. لذا فهنَّ بحاجةٍ إلى تذكير لاستعمال طاقاتهم الفطرية للحصول على ما يَطلبن.

أخيراً، المرأة الناجحة هي التي تثق بنفسها بدرجةٍ كافيةٍ لتُقوِّي نفسها وتساعد غيرها من النساء، وهي التي تستميل غيرها من النساء وتساعدهن على إنجاز مهامهن. والنصر الذي أحققه أنا هو نصرٌ للجميع.

إرشادات في المسائل المتعلقة بالجنسين

- عدم استعمال أحمر الشفاه (للسيدات). ومرطب الشفاه (للرجال) علناً أمام الملاء.
- الحقائق النسائية الصغيرة، إن وُجدت ضرورة لحملها، لا توضع على طاولة الطعام أو الاجتماعات، ولا تعلّق أبداً على مسند الكرسي.
- الصحة الشخصية: تمشيطة الشعر أثناء الجلوس مع الناس تصرف خاطئ.

- طريقة الدخول إلى السيارة والخروج منها (للنساء): اجلسي مع تقارب ركبتيك، ثم أدخلي رجلك معًا إلى السيارة. واعكسي العملية للخروج.
- لنزع المعطف: ابدأ بالزر السفلي ثم بالأزرار التي فوقه.
- يمكن للسيدات الجلوس إلى الطاولة، ونزع المعطف عن الكتفين ووضعها على مسند الكرسي إذا لم تتوفر حجرة خاصة لإيداع المعاطف. عند وضع إحدى الساقين على الأخرى، ينبغي إماتتهما قليلاً إلى اليمين أو الشمال، بدءاً من الركبتين أو الكاحلين، وينبغي أن تكون بطّة (زبلة) الساق مائلة أيضاً. هذه الأمور الدقيقة جديرة بالإعجاب حقاً.
- ليكن معك دومًا زوج إضافي من الجوارب.
- ينبغي أن يتعهد الرجال والنساء أظافرهم بانتظام.
- قصّي شعر الوجه والأنف والأذن، وتفقّدي الحاجبين الكثيفين.
- ثنية ساق البنطال الفرنسية رائعة للرجال والنساء معًا. وكذلك أزرار كمّي القميص يمكن أن يكون لها دور كبير في المحادثة.
- القليل يفني عن الكثير فيما يتعلق بالعطور والمجوهرات والمكياج.
- اللباس: فكّر في شراء اللباس ذي النوعية الجيدة، والكلاسيكي، والمحافظة.



اللباس

سؤال: أنت الآن تَستعدُّ لارتداء ملابسك لتقديم عرضٍ لأحد الزبائن، حيث ستلتقي هناك بعدد من المديرين التنفيذيين من مستوياتٍ متعدّدة، ومنهم مدير الشركة. لديك ثلاثُ بدلات: سوداءٌ لها صفّان من الأزرار، ورمادية، وكحلية؛ فأَيّها تختار، علماً بأن الزبون هو شركةُ تأميناتٍ كبرى؟

الجواب: استرشد بثقافة الشركة ونظامها. ولما كانت هذه شركة تأمينات، فالأَوْجَهُ أن ترتدي لباساً محافظاً تقليدياً. أما البدلة السوداء ذات الصّفين من الأزرار، فاحتفظ بها للمناسبات المترفة، وأما البدلة الرمادية، فاحتفظ بها لرحلةٍ إلى لاس فيغاس مثلاً. وأما البدلة الكحلية الكلاسيكية، فهي اختيارٌ موفق.

يُعَدُّ اللباسُ أداةً مهمةً في دنيا الأعمال، غير أنها غالباً ما يُغفَل عنها. ولباس العمل الاحترافي ليس مجرد مسألة ذوقٍ شخصي في الاختيار، أو موضوعة. فلباسك في محيط العمل يُعَدُّ أيضاً وسيلةً للاتصال بزبونك، بل إنه يعبرُ عن شخصيتك أصدق تعبير. هل كل شيء في لباسك يُفصح عن النوعية الجيدة؟ هل ترتدي ملابس ذات ألوان مناسبة للعمل؟ هل تضعين من كماليات الزينة ما هو معتدل ومعقول؟ هل حذاؤك كلاسيكي وملمّع ومناسب للمحترفين؟ جميع هذه العناصر تؤثر في الانطباع الأولي العام الذي ستخلقه عندما تلتقي زبائنك. قد تكون شخصاً أنيقاً جداً في مجتمعك، وذا ذوقٍ رفيع، ونزعةٍ إلى أحدث صيحات الموضة، فهذا مما يفيدك في حياتك الاجتماعية، ولكن عندما يتعلق الأمر باللباس المناسب للعمل، فينبغي عند ذلك اتباع القوانين. تذكّر أن هذه التعليمات وُضعت لتساعدك على التقدّم في تحقيق أغراضك، وليس لاتخاذ قراراتٍ تتعلّق بلباس العمل الاحترافي.

لباس الرجال

إن لدى الرجال، خلافاً لما يُعتَقَد، خياراتٍ واسعة تتعلّق بلباس العمل الاحترافي. وكما أن لديهم الكثير من الفرص للتألق، فلديهم أيضاً الكثير من الفرص لارتكاب أخطاءٍ تتعلّق بلباس العمل الاحترافي.

البذلات

ما هي الخيارات الممكنة في الألوان؟ الكحلي، ثم الكحلي، ثم الكحلي. ومع أنني أقول هذا لمجرد الدعابة، غير أن اللون الكحلي، خلافاً للأزرق

الملكي [أزرق داكن ضارب إلى الأرجواني] والأزرق الصارخ، يُعدُّ خياراً مأموناً للون البِدْلة. أما الألوان الأخرى كالأسود والرصاصي، والمقلَّم بهذه الألوان، فمناسبة أيضاً لبِذلات العمل التقليدية. هل توجد ألوان أخرى مقبولة في عالم الأعمال؟ في الأجواء الحارة، قد يفضل الشباب القماشر القطني الرقيق. ولكن ارتداءه لا يخلو من مخاطرة؛ لأنه يوحي بجو اجتماعي أكثر من جو العمل. أما الألوان الفاتحة الأخرى كالرمادي أو الخاكي، خلافاً للألوان الفاتحة الخفيفة، فمقبول أيضاً في المناخ الاستوائي. وأما اللون البني، فغير مقبول على الإطلاق في عالم الأعمال، لأنه يُعدُّ من الألوان الباهتة وتُعوِّزُ صاحبها البريق. لذلك، تجنَّب دوماً ارتداء لباس بُني اللون في محيط العمل.

إن اللباس التقليدي هو أفضل الاختيارات للقاء العمل الأول؛ وتُعدُّ البِذلات ذات الألوان الغامقة مناسبة دوماً في أماكن العمل، وفي الأنشطة المسائية. والذي يرتدي بِدلة ذات لون فاتح في نشاطٍ مسائي سيبدو نابياً بمظهر غير مستحسن أبداً.

أما ما يتعلق بِزِي البِدْلة، فإن البِدْلة ذات الصفيين من الأزرار تُعدُّ مبالغة في الأناقة في لقاءات العمل، فاحتفظ بها للنزهات الاجتماعية، أو للقاء الزبائن الذين تربطك بهم علاقات وطيدة ثابتة. والخيار المناسب في مجال العمل هو البِذلات ذات الأزرار الثلاثة: العلويان مزرَّران والسفلي مفتوح. وهذا للرجال والنساء. والسترة ذات الشقِّ الواحد في الظهر، أكثر احترافية من غيرها. ولا شك في أن لشكل الجسم دوراً كبيراً في اختيار زِي السترة.

قبة السترة

يجب ألا تكون طية صدر سترة الرجال عريضة أكثر مما ينبغي ولا ضيقة كذلك. ابحث عن القبة المعتدلة ذات العرض الكلاسيكي.

سؤال: هل من المناسب خلع السترة في اجتماع العمل؟

الجواب: يحسن أن تبقى مرتدياً السترة عموماً. وثمة استثناء واحد وهو: إذا خلع المضيف سترته، فهذه إشارة ضمنية بأن الآخرين يمكنهم فعل ذلك. ولا يعني ذلك أنه يجب خلع السترة، بل الأنسب أن تبقى مرتدياً لها. ويمكنك كذلك أن تخلع السترة في الجو الحار، مع الأخذ بالحسبان كيف سيبدو قميصك؛ هل يعزز منظر قميص رطب ومجعد صورتك الاحترافية، ويبنّي الثقة مع زبونك؟ المرجح أن يكون الجواب بالنفي. لذا، قد يكون من المفضل أن تتحمل مشقة ارتداء السترة. البنطال ذو الكفة مناسب في مجال العمل، لأنه يمتاز بمظهر متقن. على أنه أليق بشكل معين من الأجسام دون غيرها؛ فالرجل القصير الممتلئ لا يرتدي بنطالاً ذا كفة، لأنه لا يتناسب مع شكل جسمه.

القميص

من المفضل أن يختار الرجال لقمصانهم اللون الأبيض أو السماوي. ويُعدّ القميص المقلّم مقبولاً أيضاً. وفي وقت من الأوقات كان اللون البيجي مقبولاً لقمصان الرجال، لكنه لم يعد كذلك اليوم. تأكد أن ياقة قميصك تناسب وجهك ومريحة لعنقك، وإذا لم يتأكد لك هذا،

فاستشرّ مرشد الزبائن الموجود في أغلب محلات البيع. إن هذا الجزء من اللباس هو الذي يحدّد معالم وجهك، لذلك اختر ما يُظهرك بأحسن صورة. احرص أيضاً على أن تكون ياقةُ القميص ذاتَ مقاسٍ مناسب؛ فالياقة الواسعة جداً تُوحي بأنك عليل، أو فقدت شيئاً من وزنك. والمظهر القويّ يتطلّب ياقةً مُحكّمة. أما القمصان ذات الياقة المثبّطة بأزرارٍ من طرفيها، فتُوحي بعدم الرسمية. هذا ومن المفيد استعمالُ مثبّطات القبة. يجب أن يكون سِوَارُ كُمّ القميص بارزاً بمقدار ربع إنش تقريباً عن كُمّ السترة. القميص ذو القبة البيضاء سيبدو رائعاً.

ربطة العنق

قد تكون ربطة العنق إحدى الكماليات التي يعبرُ بها الرجال عن ذوقهم الشخصي. ومعظم الناس يلاحظون ربطة العنق التي ترتديها، لأنها تُعدُّ تعبيراً عن شخصيتك. لذلك من المهم أن تبقى في حدود الذوق الاحترافي والمعتدل، والنوعية الجيدة عند اختيار هذه القطع الخاصة من الألبسة. تُعدُّ ربطات العنق ذات الطابع المحافظ لائقة دائماً. تجنّب ألوان البرتقالي الفاقع، والأحمر، والأخضر المبهرج، والصارخ، والمرقط، لأنها لا تعزّز صورتك الاحترافية.

إرشادات في ربطة العنق

➤ اللون الأزرق يولد الثقة.

➤ اللون الأخضر الغامق يرمّز للصداقة.

⇒ ربطة العنق ذات اللون الأبيض والأسود توحى باللهمو والمغامرة.

⇒ ربطات العنق الفعالة تكون باللون الأحمر الغامق، أو الأزرق الفاتح أو الغامق. اللون الوردي والأصفر جيدان أيضاً، ولكن هذه الألوان لا تناسب جميع ألوان البشرة. اطلب نصيحة خبير في هذا الخصوص.

⇒ لا بأس في ربطات العنق المقلّمة بتوليفة متناسقة من اللون الخمري والذهبي، أو الأخضر والأزرق.

⇒ لا تستعمل ربطة عنقك إذا وجدت عليها بقعة.

ملاحظة: ربطات العنق التي تُستعمل في مناسباتٍ معينة كحفلات جَمْع التبرعات أو الحفلات الفنية، هي ربطات شائعة ولا بأس باستعمالها في مناسبات العمل. وربطات العنق في الأعم الأغلب وسيلةٌ ممتازةٌ تُعبّرُ بها عن شخصيتك، وتُضفي طابعاً جديداً لشخصيتك ولالتزاماتك الشخصية.

إذا كنتَ منتمياً إلى جمعيةٍ خيرية، أو مرتبطاً ببرنامجٍ خيريٍّ صمّم ربطة عنقٍ ترمز إليه أو تميزه، فمن المناسب ارتداؤها في محيط العمل.

أما دبوس ربطة العنق، وسلسلة ربطة العنق، فهي كمالياتٌ فعالة ورائعة.

الأحذية

الاختيار الاحترافي الأفضل لأزياء الأحذية هو الحذاء الرئاسي. اختر اللون الأسود بدلاً من البني أو العسلي. استمعتُ مرةً إلى محاضرةٍ للسيد ساندي ويل يتحدث فيها عن أحذية الرجال. وكان هو نفسه ينتعل حذاءً جليدياً إيطالياً بني اللون مع رباط. نُشرت مقتطفاتٌ من محاضراته في صحيفة مشهورة في اليوم التالي. وقد خُصِّصَت فقرتان لما قاله السيد ويل بخصوص أحذية الرجال: «ينبغي أن ينتعل الرجال أحذيةً رئاسيةً سوداء، إلى أن يمتلكوا الحق في لبس هذه» (أحذية إيطالية بنية برباط). وأنا شخصياً أتفق مع هذا الرأي؛ فالرجال ذوو المكانة المرموقة يمكنهم التمتع بحرية أكثر في اختيار الأحذية، أما الذين في طريقهم للصعود فعليهم اختيار الأحذية السوداء الكلاسيكية.

الجوارب

يجب أن تكون جوارب الرجل رقيقةً وسوداء وذات طول مناسب، ومشدودةً تغطي الساق سواء أكنت جالساً أم واقفاً. لأن ظهور شعر الساق يعني عدم الأناقة والتهذيب. إذا كان مطاط الجوربين لا يمسكهما، فاستعمل حمالات خاصة أو شريطاً مطاطياً. يمكن أن تكون الجوارب وسيلة للموضة في أيامنا هذه، وبعض الرجال يستعملونها للتعبير عن شخصياتهم أو ميولهم.

القبعات

الرجال يَنزَعون قبعاتهم في الأماكن المغلقة. والمقهى الخارجي يُعدُّ كالمطعم، وينبغي نَزْع القبعة فيه. يستثنى من ذلك الأشخاص الذين يتحسَّسون من أشعة الشمس، أو لا يستطيعون نزع قبعاتهم لأسباب صحية. على أن القبعات الرياضية، كقبعة البيسبول، غير احترافية في محيط العمل. ويلاحظ أن كثيراً من رجال الأعمال المحترفين يستغيضون عن قبعات البيسبول بقبعة الفيدورا [قبعة ليئة ذات رفرفٍ حولها] التي تضي مظهراً احترافياً رائعاً.

لباس النساء

البذلة

الفستان أو التنورة أفضل الألبسة مناسبة لمظهر المرأة في محيط العمل، وتأتي البذلة ذات البنطال في المرتبة الثانية. وكما هو الحال مع الرجال، فإن أفضل الألوان لبذلات النساء هو الكحلي والأسود والرصاصي والكحلي المقلَّم. وقد يبدو هذا مفاجئاً بالنظر إلى التشكيلة الواسعة من الألوان المتاحة للنساء في معظم محلات البيع. ولكن عندما تؤوّل المسألة إلى بيئة العمل، فإن على الرجال والنساء أن يختاروا الألوان الكلاسيكية والمعتدلة، الموافقة للصفة الاحترافية.

عملتُ مرةً مستشارةً في شركة ذات ثقافة معتدلة. وفي اليوم الأول للعمل في المركز الرئيس للشركة، اخترتُ أن أرتدي ما اعتقدتُ أنه

احترائيَّ جدًّا؛ ارتديتُ بذلةَ ذهبيةَ اللون من تصاميم شانيل. كان يوماً دافئاً، وغَلَبَ على ظنِّي أن اللون الفاتح سيكون مناسباً. وكانت البذلة جميلةً، وشعرتُ أنها مناسبةٌ تماماً. وقبل أن تبدأ الجلسات المتعاقبة، التقيتُ مديرَ الشركة في القاعة. تصافحنا، وتبادلنا التحية. ثم ذهب كلُّ إلى شأنه. تولَّيتُ إدارةَ الجلسةِ الصباحية، وبعدها، وفي أثناء استراحة منتصف النهار، أسرَّت إليَّ المرأة التي كانت تساعدني في تنسيق الجلسات، بأن مدير الشركة الذي قابلته في الصباح، كان قلقاً بشأن مظهري. وكان ذلك بمنزلة إحياءٍ بأن عليَّ، إن أردتُ أن أدعى ثانيةً إلى العمل في هذه الشركة، التزام ارتداءِ ملابس ذات ألوانٍ احترافية من قبيل: الكحلي والأسود والرصاصي والكحلي المقلَّم.

شعرتُ وقتها بالخجل والخذلان، ومع ذلك فقد كانت تجربةٌ بناءة. والمدعش أنتي ما زلتُ أعمل لمصلحة هذه الشركة! إننا جميعاً نرتكب الأخطاء، وسنبقى كذلك وهذا من طبائع البشر، ولكنَّ إظهار الجهد المخلص في تصحيح الوضع ومعالجته سيُقدَّر حقَّ قدره. إن البذلة وإن كانت احترافيةً في تصميمها، يجب أن تكون احترافيةً في لونها كذلك. يمكنك ارتداء أثوابٍ غنيَّة بالألوان في مناسباتٍ أخرى، أما في اللقاء الأول أو العرض الأول مع زبونٍ جديد، فلا. احرصِي دائماً على أن تكون ألوانُ بدلتك مطابقةً للألوان المرعية في محيط العمل.

ومع أن الألوانَ المحافظةَ للبذلة هي القاعدة الغالبة، فإن للمرأة كذلك الحقَّ في الخروج عليها. التقيتُ مرةً سيدةً تشغل منصب مديرةٍ

تنفيذية في الشركة التي تعمل فيها، فأخبرتني قصتها المتعلقة باللباس الاحترافي. كانت بصدد إجراء عرض رئيس مهم جداً لمدير شركتها وعدد من نظرائها الرفيعة المقام. استيقظت في ذلك الصباح، وكان عليها أن تختار إحدى بذلتين: سوداء كلاسيكية، ووردية. فاختارت الوردية، وقدّمت عرضها، ثم قابلت مدير الشركة بعد العرض. فمنحها تقديراً جيداً على عرضها دون أن يعلّق على بدلتها الوردية.

أقول: إن من الواضح أن لهذه السيدة مكانة عالية وثقة كبيرة لتجعل من هذا اللون خياراً ناجحاً. لقد كان هذا اللون في مصلحتها، لأنها تعرف قواعد اختيار الألوان، ومع ذلك اتّخذت هذا القرار المتعمّد في كسر هذه القواعد من أجل مظهرها الخاص بها. وهكذا، تملّكت حقّ كسر القواعد، تماماً كما مرّ معنا في قصة الحذاء الإيطالي وساندي ويل. ذلك أن مكانتها أكسبتها حقّ الاختيار وكسر القواعد. وأنا أعتقد أن هذه السيدة كانت ترتدي البذلات السوداء أكثر من الوردية في مراحل ترقّيها السّلم الوظيفي في الشركة. ولا شكّ في أنها لو كانت تقدّم عرضها لزبائن من خارج الشركة، وليس لزملائها في الشركة. لكان اختيارها بالتأكيد هو اللون الأسود تحديداً.

ثمّة ألوان كثيرة رائعة للملابس. وقد تشعر المرأة بأنها ستبدو بأبهى مظهر لو أنها ارتدت ثوباً باللون الأرجواني أو البنفسجي أو البرتقالي. ولكن هذه الألوان أكثر مناسبة للأجواء الاجتماعية. على حين أن غرضك في العمل هو بناء الثقة وتنمية العلاقات، وليس من مراميك أن تحوزي إعجاب الآخرين بلباسك. هذا ويُعدّ اللون البني ممنوعاً للنساء

أيضاً! احتفظي بأثوابك البنية اللون للمناسبات الاجتماعية، أو -إن أردت ارتدائها- فبعد توطيد العلاقات مع الزبون.

القمصان

بعد أن تختاري لون البذلة، يَحِين اختيارُ القميص الذي يحتلُّ المرتبةَ الثانيةَ في الأهمية في قائمة تفقُّد اللباس. الألوان الحيادية هي المفضَّلة. يجب ألا يكون قميصُك أو بلوزتك أو كنزتك عريضةً جداً ولا ضيقةً جداً. ويجب ألا تُصَف فتحةُ الصدر ما تحتها. في اليابان، يُعَدُّ العنق أكثر الأجزاء حساسيةً في جسم المرأة، لذلك يمتنع لبس أي قبة على شكل «V». أشرطةُ الزينة والثياب ذات الثنايا غير لائقة في مجال العمل. تَخْلُصِي من الثياب التي تبدو رثةً أو قديمة. والأفضل استعمال أقمشة طبيعية كالقطنية والحريرية والكتانية، وكذلك القماش الكشميري. اختاري الأقمشة ذات الجودة العالية في جميع ملابسك.

البنطال

الفضل الأكبر يعود إلى الثوب البنطالي الذي ترتديه السيناتور هيلاري كلينتون، والذي لاقى قبولاً واسعاً لدى الوسط النسائي في محيط العمل في هذه الأيام. وقد صُوِّرت كلينتون مراراً وهي ترتدي هذا الثوب البنطالي في مناسباتٍ احترافية. والملاحظ أن ثياب كلينتون مطابقةٌ للمقاييس المعيارية لثياب العمل، وذلك باختيارها الألوان المحافظة كالأسود والأزرق والرمادي. وكذلك فإن قميصها مناسبٌ للثياب، وله فتحة عنق معتدلة.

إن اختيارك ارتداء الثوب البنطالي بدلاً من البنطال الفضفاض مع السترة، هو الاختيار الأفضل. أما السترة الزاهية، فتُعدُّ غير رسمية. تذكرني أن تزرري السترة، مع إبقاء الزر السفلي مفتوحاً، كما في لباس الرجال. واحرصي على التعامل مع خياط ماهر، لتضمني ملاءمة الثوب لمقاسات جسمك. وأحسني كذلك تقدير الأزياء المناسبة لشكل جسمك، مستعينة بمشورة أصحاب الخبرة عند اللزوم.

الجوارب

مهما كانت درجة حرارة الجو، فمن المناسب أن تُلزَمِ النساءُ لبسَ الجوارب في محيط العمل. ومن المهم أيضاً اختيار لونٍ مناسبٍ لها. الأبيض مخصَّصٌ للممرضات، ويمتنع ارتداء الجوارب البيضاء مع الحذاء الأبيض في محيط العمل. في فصل الصيف الحار، اختاري ألواناً متدرجةً حيادية، أو لونَ البيج. وفي الفصول الانتقالية، يمكنك اختيار اللون الأسمر. وفي الفصول الباردة، من المناسب لبس الجوارب السوداء غير الشفافة. ثمة خطأ شائع يتعلَّق بالجوارب، وهو أن كثيراً من النساء يلبسن الجوارب السوداء الشفافة خلال ساعات النهار؛ ذلك أن الجوارب الشفافة تصلح لساعات المساء والمناسبات الرسمية؛ أما في محيط العمل، فالجوارب غير الشفافة هي في اعتقادي أكثر احترافية.

الأحذية

تتوفر اليوم مجموعةٌ اختياراتٍ مذهشةٍ للأحذية النسائية، كما هو الشأن في تشكيلة الألبسة النسائية الرائعة. وقد تنجذب كثيرٌ من النساء

لتجريب الأحذية التي تجاري الموضة، ولكن هذا يُعدُّ خطأً في محيط العمل. أما الأحذية المفتوحة من الأمام أو الخلف فلا مكان لها في عالم الأعمال، ولا يُعزَّز انتعالها مصداقيتك. والخيار البديل هو الحذاء الكلاسيكي [حذاء خفيف خفيض ليس له شريطٌ يُحَكِّمُ شدَّهُ إلى القدم]. والحذاء السويدي [حذاء قماشي أو جلدي مُزَأْبَر] أفضل بدرجة من الحذاء الجلدي من جهة الانطباع الحسن، إضافةً إلى أن ثمنه معتدل.

ولكن هل يلاحظ أحد حذاءك فعلاً؟ بالتأكيد. وهو أمرٌ واقعٌ وخاصةً إذا كنتِ تقدِّمين عرضاً وأنتِ تقفين فوق المنصة على مقربة من الجمهور. إذ سيكون نظُّرُ الحاضرين متجهاً مباشرةً إلى حذائك. وسيلاحظون إن كان حذاؤك يصلح للحفلات أكثر مما يصلح لمحيط العمل، وسيلاحظون أيضاً إذا كنتِ تلبسين حذاءً بالياً أو غير معتنى به. وأخيراً، سيلاحظون إن كان لونُ الحذاء غير مناسبٍ لمجموعة ملابسك الاحترافية. قاعدة: يجب أن يكون لونُ حذائك أشدَّ قتامةً من لون طرف ثيابك، وضعي في اعتبارك أن جمهورك يُمعن النظر إليك من مَفْرِقِ رأسك إلى أسفل قدميك. فإذا ما أحسنت الاختيار فلن تكوني قلقةً على الإطلاق، بل ستكونين واثقةً من نفسك تماماً إذ ترتدين لباساً أنيقاً ولائقاً واحترافياً.

الجواهر

القاعدة المتعلقة بكماليات الزينة هي أن القليل يغني عن الكثير. والجواهر مكملٌ مناسبٌ لثياب العمل شريطة أن توافق معايير الذوق

المعتدل. يُعدُّ الذهبُ واللؤلؤُ الاختيار الأول. أما الفضة، فهو خيارٌ مقبولٌ إذا كان يدعم درجةً لون بشرتك أو شعرك أو عينيكَ، أو أيّ مظهرٍ آخر من مظاهر لباسك. وفي جميع الأحوال، فإن المجموعة الموفّقة من الجواهر هي التي تتألف من ساعةٍ وسوارٍ وعقِدٍ حول عنقك (سلسلة من الذهب أو اللؤلؤ، أو قلادة صغيرة) وقُرطَين. وينبغي عدم لبس الأقراط أو الأساور المتدلّية؛ فهي وإن كانت كمالِيّاتٍ رائعةً للمناسبات الاجتماعية، غير أنها تتنقص من قيمة صورتك الاحترافية في أجواء العمل.

بعض النساء يضعن دبوسَ زينةٍ كبيراً في براجمٍ من مثل لقاءات العمل الجماعية. والرأي هو أن هذا الدبوس اللافت للنظر بدرجة كبيرة يساعد على استحداث الحوار، لذا كوني متنبّهةً للزينة التي تضعينها، وإلى أين يمكن أن يقود هذا الحوار. ذلك أن غرضك هو تأسيس المصداقية وبناء الثقة مع الزبون الحالي والمنتظر، والعمل المرتبط به. هذا وإنّ من كمالِيّات الزينة الرائعة: وشاحٌ تقليدي.

كلمة عن ساعات اليد: مرّ زمانٌ كان يُعدُّ فيه وضعُ الساعات الباهظة الثمن في اليد في مجال العمل إستراتيجيةً بارعةً. ويدلُّ وضعُها على أنك امرأةٌ مقتدرةٌ وتستطيعين شراء مثل هذه الساعات. وكانت ماركات الساعات الشهيرة مثل رولكس مرادفةً للنجاح في عالم الأعمال. ولكن هذه الفكرة ضعفت في أيامنا هذه، وصار وضعُ ساعةٍ رولكس ذهبيةً في اليد نوعاً من التفاخر. والاعتقاد السائد هو أن نسبةً قليلةً من اللواتي

يُضَفَنَ ساعات رولكس الذهبية يَسْتَطِيقَنَ حَقّاً دَفْعَ ثَمَنِهَا. وقد أصبح من المشكوك فيه، في عالم الأعمال اليوم، أن يُعْتَقَدَ بأن المرأة التي تجلس قبالتك لا تضع مثل هذه الساعات؛ لأنها لا تستطيع دفع ثمنها الباهظ. لذا، يُفَضَّلُ كثيراً أن تُلْزَمِي جانبَ الاعتدال، وتَضْعِي إحدى ساعاتك من النوعيات الأخرى. وكذلك ننصح بعدم وضع الساعات الرياضية إلا عند ممارسة الأنشطة الرياضية.

الوشاح

إن الوشاح العالي الجودة والتصميم الجميل هو من كماليات الزينة الأنيقة. غير أنه يجب وضعه بعناية ليحقق الغرض المرجو منه. فإذا كان من النوع الذي يسقط دائماً، فعليك التخلص منه لأنه صار في هذه الحالة عائقاً. تذكّري أيضاً أن الوشاح يُشْعِرُكِ بالدفع، فإذا كنت متوترة فسيعطيك إحساساً بحرارة إضافية. فإذا كانت الحال هكذا، فمن المستحسن عدم وضعه، أو خَلْعُهُ بعد أن ترحّبي بالحضور وقبل أن تبدئي عرضك، دون اعتبارٍ للمظهر الرائع الذي يُضْفِيهِ عليك. التمسّي الأصناف الجيدة منه، وتعلّمي كيف ترتدينه على نحو صحيح، وتجنّبي الألوان الصارخة والفاقعة، كما ذكرنا في ربطات عنق الرجال.

الحقائب النسائية

يُفَضَّلُ حَمْلُ الحقيبة الصغيرة على الكبيرة في لقاءات العمل. فالحقائب الجلدية الكبيرة مفيدة جداً في عمليات التسوق، لكنها غير مقبولة في دنيا

الأعمال، ذلك أنها توحى، شأنها كشأن حقائب الأوراق الكبيرة، بأن لديك أشياء أخرى كثيرة تهتمين بها، وأموراً عديدة تتدبرينها في حياتك وأنتِ تعلّقين هذه الحقيبة الضخمة على عاتقك، وهذا غير مناسب في لقاءات العمل، ولن يساعد على تعزيز صورتك الاحترافية.

اختاري حقيبة نسائية صغيرة يمكنك وضعها على كتفك دون عناء. من عاداتي أن أحمل حقيبة صغيرة لدرجة أنني أستطيع وضعها في حقيبة أوراقي، فلا يراها أحد. ضعي في حقبتك الأشياء الأساسية فقط: من قبيل: مثبت الشعر، وخيط الأسنان، ومعطر الفم، وملع الشفاه، ومخطّط العين [مستحضر تجميلي سائل يُستعمل لتظهير محيط العين]، وهذه كلّها ضرورية. وتأكّدي أنك اخترت عينات صغيرة الحجم من هذه الأشياء، بحيث تستطيعين حملها بسهولة في حقبتك.

سؤال: أين تُوضع الحقيبة النسائية عادةً في أثناء الاجتماعات؟

الجواب: داخل حقيبة العمل، لأنها تلائمها وتحميها. والخيار الآخر أن تضعيها تحت الطاولة قرب قدميك. وينطبق هذا في قاعات الاجتماعات والمطاعم. إياك أن تعلّقي حقبتك على مسند كرسيك، لأن هذا لا يصوغ الصورة الاحترافية الإيجابية التي ترغبين في رسمها.

العطور

تتبع العطورُ القواعدَ العامةَ المتعلقةَ بالمجوهرات وكماليات الزينة الأخرى ذاتها: القليل يفني عن الكثير. وأنا أنصح بتجنّب العطور

جميعها؛ فمن يدري؟ لعل هذا العطر يزجج مرافقك في العمل أو يصرف انتباههم. وفي جميع الأحوال، إذا تحتم وضع العطر، فاحرصي على أن يكون خفيفاً جداً؛ لأن العطر ذا الرائحة الثاقبة، مهما كان جذاباً، لن يعزز صورتك الاحترافية.

مسائل تتعلق باللباس تهم الرجال والنساء

المعطف

ثمة مسألتان مهمتان تتعلقان بالمعطف. الأولى: ما هو المعطف الذي نختاره. والثانية: كيف نتعامل مع المعطف في إطار العمل.

أولاً: اختيار المعطف. اختر الألوان والأزياء الاحترافية. إن سترة التزلج وغيرها من الستر الرياضية رائعة في عطل نهاية الأسبوع وفي المناسبات الاجتماعية، ولكنها لا تعزز صورتك الاحترافية. المعاطف ذات الألوان الفامقة، أو البيج الخاكي، أو الأخضر الخاكي، تعبر عن مستوى جيد من الاحترام والاحترافية. يجب أن يكون المعطف النسائي أطول من طرف الثوب، أما طول المعطف الرجالي فيفضل أن يكون إلى منتصف الساق، لا إلى ما فوق الركبة. إذا كان معطفك بالياً أو رثاً فاستبدل به غيره. وإذا كان لا يطابق مقياس جسمك، فأصلحه. تعاهد تنظيفه عند اللزوم بطريقة التنظيف الجاف. تذكر أن زبائنك وزملاءك سيرون معطفك. إذا بذلت وسعك في جعل ثيابك لائقة تماماً، فمن المعيب أن ترتدي معطفاً وسخاً، أو رديئاً، أو غير مناسب في الحجم.

فوق ثيابك المختارة بعناية. ولا شك في أن معطفك سيكون محلّ نظر الجميع لدى خروجك من سيارتك، أو دخولك ردهة الاستقبال ثم إلى المكتب. اهتمّ بمعطفك بقدر ما تهتم بسائر ملابسك.

هناك عددٌ من المسائل الأخرى المتعلقة بأداب ارتداء المعطف: منها أن من اللائق اجتماعياً أن يساعد الرجلُ المرأةَ في ارتداء معطفها أو خلعهِ. مع الإشارة إلى أنه لا يُفرّق، في عالم الأعمال اليوم، بين الجنسين فيما يتعلق بأداب السلوك الصحيحة. فعلى الرجال والنساء على حدٍّ سواء أن يصطنعوا هذه اللفتة اللطيفة في مساعدة بعضهم بعضاً في ارتداء المعاطف أو نزعها؛ فعاملُ جنسِ الطرف الآخر ليس له شأنٌ في دنيا الأعمال. والأحرى أن يُوسّع نطاق هذه اللفتة الدالة على الاحترام دون النظر إلى الجنس. ولقد وجدتُ، من خلال خبرتي، أن الزبائن، الرجال منهم والنساء، يُقدّرون هذه اللفتة حقّ قدرها. ولا شك في أن على الشخص (رجلاً كان أو امرأة) الذي أُعِين على ارتداء معطفه أن يبادر إلى عرض خدماته لرّد هذا الجميل.

ماذا تفعل بمعطفك في المطعم؟ الحلُّ الأمثل أن يوضع المعطف في مكان إيداع المعاطف. ولكنّ هذا المكان غير متوفّر في بعض المطاعم، إضافةً إلى أنك - في بعض الأحيان - قد لا تشعر بالارتياح في ترك معطفك في الخلف. وعلى ذلك، فإذا وصلت إلى المائدة ومعطفك عليك، فإن الإجراء المناسب هو ما يلي: فكّ أزرار معطفك من الأسفل إلى الأعلى، واجلس على كرسيك وأنت مُرتدّ معطفك؛ ثم دع المعطف ينسلّ

من كتفيك ليستقر على مسند الكرسي. ومن المقبول تماماً أن تتناول الطعام وتقضي طوال وقت المناسبة وأنت جالس على معطفك بهذه الطريقة. إياك أن تخلع معطفك، وتلقي به على أحد كراسي المائدة.

القفازان

يجب خلعُ القفازَين عند المصافحة. وهذا ينطبق عندما تقابل زبوناً أو زميلاً في العمل خارج المبنى، ولو كانت المقابلة في منتصف فصل الشتاء ووصلت درجة الحرارة إلى الصفر. على أن خلعُ القفازَين للمصافحة يزيل حاجزاً بينك وبين الزبون، لأنك بطبيعة الحال لا ترغب في أن يحول أي حائلٍ دون إقامة اتصالٍ شخصيٍّ تسعى إليه، علماً بأن ملكة إنكلترا هي الوحيدة التي يحقُّ لها أن تصافح الآخرين دون خلعهما!

لباس العمل غير الرسمي

ما هو لباس العمل غير الرسمي؟ هذا السؤال يُزعج الكثيرين في عالم الأعمال. في حقبة التسعينيات من القرن الماضي، بدأت تتوطد النزعة نحو الابتعاد عن لباس العمل التقليدي، قام بها جيلٌ شبابٍ الإنترنت. وبدأت الشركات بإقامة أيام «اللباس العمل غير الرسمي». وغالباً ما تظهر هذه العبارة في جدول أعمال الاجتماعات ووقائع المؤتمرات. والحقيقة هي أن أحداً لم يُقدم تعريفاً فعلياً للباس العمل غير الرسمي. لذا، فإن معناه يختلف من شخصٍ إلى آخر ومن شركةٍ

إلى أخرى. فهل يعني اللباسُ الخاكيَّ وقميصُ البولو [كَنَزَة قُطْنِيَّة ذات رَدْنَيْنِ قَصِيرَيْنِ وياقَة مَزْرَرَة]؟ أم تُراهُ يعني الصنْدَل [خُفٌّ مَتِين النعل ذو سُيُورٍ من الجلد يُثَبَّتُ بها في القدم] وبنطال الجينز؟ أم يعني عدم وضع ربطة عنق؟ أم عدم ارتداء الجوارب؟ أم ألوان الموضة؟ إن لباس العمل غير الرسمي قد يعني جميع ما تقدّم، أو أحدها، وقد لا يعني أيّاً منها، إذ ليس له تعريف واضحٌ ومحدد.

والنتيجة أنك إذا دُعيتَ إلى مناسبةٍ ما، وأُعلِمْتَ بأن اللباس هو لباس العمل غير الرسمي، فمن الحكمة أن تسأل عن المقصود بهذا اللباس؛ لأن تعريفه يختلف كثيراً من شركة إلى أخرى. ونحن نلاحظ الآن رِدَّةً إلى لباس العمل الاحترافيّ. ذلك أن اللباس الاحترافيّ يعبرُ عن الاحترام ويشيع الثقة. وتراجعت الدعوةُ إلى لباس العمل غير الرسمي، فلم يعد منتشرًا اليوم في عالم الأعمال.

النظارات الشمسية

من المناسب وضْعُ نظاراتٍ واقيةٍ من أشعة الشمس عند دخولك مكانَ الاجتماع أو مغادرتك له، ولكنَّ عليك نزْعُها فور رؤيتك للمجتمعين؛ فهي تُخفي العيون، ومن ثَمَّ تَكُونُ حاجزاً يمنعك من الاتصال البصري الذي يساعد على توطيد الثقة بغية تنمية العلاقات. فالاتصال البصري الدافئ والمباشر ضروريٌّ لبناء الثقة بينك وبين زملائك في العمل. لذلك لا تنسَ أن تَنزِعَ نظاراتك الشمسية حالما تلتقي الآخرين وترحبُ بهم وتصافحهم.

المناسبات الرسمية

تتطلب المناسبات الرسمية أن يرتدي الرجال سترة السهرة (التكسيدو)، وأن يرتدي النساء ثوباً مناسباً إضافةً إلى كماليات الزينة. وينبغي أن تراعي النساء في هذه المناسبات كلاً من لون الثوب ونوع قماشه. فمثلاً: المخمل الأسود مناسبٌ تماماً في فصلي الخريف والشتاء، ولكنه لا يصلح في الشهور الحارة. لذلك ينبغي اختيار القماش واللون بعناية. فالأقمشة البراقة مناسبةٌ للسهرات، لكنها لا تصلح لحفلات ما بعد الظهر في حديقة عامة أو في الهواء الطلق. اختاري القماش القطني أو الكتاني لشهور الصيف الحارة.

اللباس في حفلات العُطل

ماذا ترتدين في حفلةٍ تقيمها الشركة في يوم عطلة؟ هذا ليس سؤالاً صعباً كما يبدو. والسبب هو أن هذه ليست حفلةً، مع أنها تُسمى كذلك، بل هي لقاء عمل، تلتقيين فيه بزملائك ومديريك وزبائنك. لذلك فإن اختيار اللباس بسيط تماماً وهو: اللباس المناسب للعمل.

قد تحُصل رغبةٌ في هذه الحفلات إلى التحرُّر، ولَفَتَ الأنظار إلى شخصيتك من جهة الإفراط في الأناقة. وهذا أمرٌ له ما يسوِّغه، ولكن لا تنسَي أن هؤلاء الأشخاص هم أنفسهم الذين سترينهم بعد حفلة رأس السنة حول طاولة الاجتماعات، وفي لقاءات العمل الجماعية، وفي قاعات الشركة. لا تتخلِّي إذن عن صورتك الاحترافية في مقابل ثياب حفلة. اختاري لباساً معتدلاً لحفلات العطل، وحافظي على سلوكك

في تلك الليلة: كُلِّي واشربي واحتفلي باعتدال، وحافظي على صورتك الاحترافية من أن تُمسّ.

إرشادات في اللباس

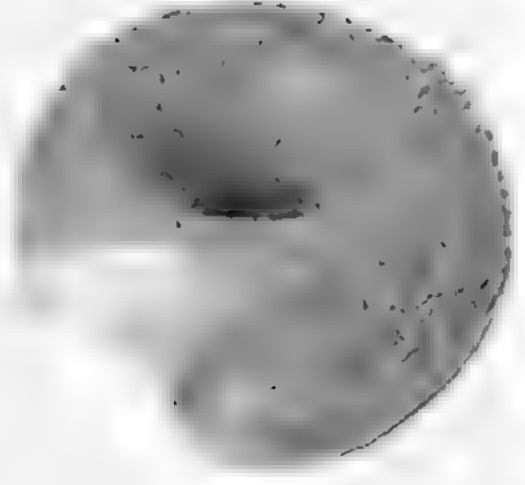
- اختر لبديتك ألوانًا غامقة معتدلة، وهذا ينطبق على لباس الرجال والنساء معًا.
- ارتدي ملابس أرقى بدرجة من ملابس زيونك. إظهارًا للاحترام، والتزامًا بمعاييرك الاحترافية.
- لباس العمل غير الرسمي يعني أشياء مختلفة باختلاف الشركات. لا تُحجم عن السؤال، إذا كنت لا تعرف القواعد المحددة للشركة.
- ضعِي الحدود الدنيا من كماليات الزينة. ومنها: الحلي، والعطر، والوشاح. فالقليل يغني عن الكثير.
- مساعدة الآخرين في نزع معاطفهم أو ارتدائها لفئة لطيفة تُبَيِّنُ عن الاحترام. الرجال والنساء يمكنهم أن يبادروا إلى عرض خدماتهم، وأن يتقبلوا هذه اللفتة بإيجابية.
- تجنبي الإفراط في الأناقة، أو الملابس المغرية. احتفظي بالملابس التي تُصِفُ جسمك، وذات الألوان الصارخة، وذات فتحة العنق الواسعة، لمناسباتك الاجتماعية.

- ينبغي أن تكون الأحذية تقليدية: الحذاء الرئاسي مع الرباط للرجال، والحذاء الخفيف الخفيض للنساء.
- حفلات العمل تتطلب هي الأخرى لباساً تقليدياً.
- ولّى زمان ساعات رولكس المصنوعة من الذهب الخالص. اختر ساعة ممتازة. تجنّب الملابس الرياضية، والتصاميم الولّادية.



نصوير
احمد ياسين
تويتر

@Ahmedyassin90



بطاقات العمل

سؤال: كنتَ تحضر لقاء عملٍ جماعي، وعلمتَ أن المدير التنفيذي لإحدى الشركات -الذي تطمح للقاءه منذ شهور- قد حضرَ على نحوٍ غير متوقَّع. تعرَّفتَ إلى هذا المدير عن طريق طرف ثالثٍ مشترك، فطلب منك المديرُ بطاقةَ عملك، وأعطيتَه إياها. فهل تطلب بطاقةَه؟

الجواب: قطعاً لا. فالقاعدة هنا تقول: لا تطلبَ أبداً بطاقةَ شخصٍ أعلى منك مرتبة. فإن فعلتَ، فتوقَّع أن تتلقَّى ردّاً أبلغَ من نظرةٍ محدِّقةٍ غير وديَّة. ففي حين أن تبادلَ البطاقات في لقاء العمل الجماعي أمرٌ متوقَّعٌ ومتعارفٌ بين الموظفين في عالم الأعمال، فإن المديرين من ذوي المراتب العليا غالباً ما يتبادلون البطاقات مع نظرائهم المماثلين لهم في المرتبة فقط.

سنستكشف في هذا الفصل عادات تبادل بطاقات العمل المتبعة في العالم. على أن الكثير مما تعلمناه عن البطاقات وأصول تبادلها جاء إلينا من اليابان. فالترجمة الحرفية لكلمة (ماكو Makko) اليابانية هي: «وجهي». وبطاقة العمل تمثل حياة الشخص وما يلحق بها. لذلك من المهم اختيار نوعية جيدة من الورق، ومن المهم أيضاً معرفة الإجراءات المتعلقة بمكان وضع بطاقات العمل، وبكيفية استعمالها وتقديمها. وهناك الكثير مما يمكن أن نتعلمه من الثقافات المتباينة المجاورة لنا فيما يتعلق بهذا الخصوص، وعلى وجه التحديد فيما يتصل بأهميتها والقواعد الحاكمة لتبادلها. ومع ذلك، فثمة أمور دقيقة تتصل بأدب السلوك في تطبيق هذا الجانب لا بد من مراعاتها بعناية من باب إظهار الاحترام. وإن إدراك خفايا ما يتصل بتبادل بطاقات العمل يمكن أن يعطي فائدة مهمة لهذا الموقف المتكرر والشائع في الممارسة العملية.

اختيار بطاقة العمل

يبدأ التفكير ببروتوكول بطاقات العمل قبل تبادلها في الاجتماعات أو لقاءات العمل الجماعية بمدة طويلة. والحقيقة أن العملية برمتها تبدأ فور إنشاء البطاقة نفسها. فعندما تصنع بطاقة عملك، تذكر أن هذه القطعة من الورق تمثلك شخصياً؛ فهي ليست مجرد قطعة ورقية دُوّنت عليها معلومات الاتصال بك، بل هي مظهر ملموس عنك وعن الشركة التي تمثلها. لذا ينبغي أن نضع هذه الحقيقة في اعتبارك، وأن تختار بطاقتك بحكمة.

ابدأ باختيار نوعية جيدة من الورق لبطاقتك، كي تظهر بمظهر احترافي. وكثير من رجال الأعمال يفضلون بطاقات العمل ذات الكتابة النافرة (المنقوشة)، وهي وإن كانت أغلى كلفةً بقليل من البطاقات العادية، إلا أنها تظهر الفخامة والجودة.

عند تصميم النموذج الطباعي لبطاقتك، تأكد أن يكون اسمك ظاهراً فيها بوضوح. رتب المعلومات على البطاقة بحيث يكون اسمك أبرز ما فيها، لا أن يكون مغموراً بين سطور من المعلومات الأخرى؛ كرقم الهاتف والبريد الإلكتروني وغيرهما. ولا شك في أن معلومات الاتصال مهمة طبعاً، لكن هذه البطاقة يجب أن تُفصح بالدرجة الأولى عنك أنت أولاً، ثم تليها معلومات الاتصال الأخرى. فإذا كان اسمك هو أهم ما في البطاقة، فيجب أن يحتل الجزء المركزي فيها.

تأكد أن لون بطاقتك فاعل وعملي، ويبرز سميتك. اللون الأبيض هو الاختيار الاحترافي الأشيع. وكذلك الأبيض الضارب إلى الصفرة أو البيج من الألوان القوية والأنيقة والاحترافية. تجنب الألوان الفاتحة كالزهري أو الأرجواني أو النحاسي، لأنها قد تشوش صورتك الاحترافية التي تسعى إلى إظهارها. وإذا كان عملك يتعلق بالألوان، كالفنانين أو المصممين، عندها تكون لديك حرية أكبر في استعمال الألوان والرسوم. وبالمثل، إذا كان عملك مرتبطاً بالأطفال أو الألعاب، فإن استعمال ألوان قوس قزح أو الرسوم التزيينية المرححة قد ينسجم تماماً مع سميتك وصورتك الاحترافية. المهم هو أن تكون بطاقتك معرزة ومكملة لصورتك الاحترافية، لا مشوشة لها أو غاضة من قيمتها.

ويمكن في بعض الحالات استغلال التصميم الإبداعي لبطاقة العمل بنجاح لإبراز مكانتك ومرتبتك المهنية. كنتُ مرةً في لقاء عمل جماعي، تلقَّيتُ فيه ستَّ بطاقاتٍ من أشخاصٍ لهم مرتبةٌ واحدةٌ في إحدى الشركات. أربعٌ منها كانت نظامية، بيضاء وذات نوعية جيدة. والخامسةُ كان على زاويتها العليا شعارٌ رائعٌ باللون الفضي. والسادسةُ عليها شعارٌ باللون الذهبي. ومن الواضح أن هذه الأخيرة تدلُّ على مكانة صاحبها الرفيعة ومرتبته في الشركة. قُدِّمتْ هاتان البطاقتان على نحوٍ جميل، وعبَّرَ اختيارُ اللونين الفضي والذهبي عن معانٍ موافقةٍ لهذين الشخصين اللذين طُبِعَ اسماهما على البطاقتين. أخيراً، إن الغرض من بطاقة العمل هو أن تعبرُ عنك، وعن شركتك، وعن النوعية التي تقدِّمها شركتك. لذا اختر البطاقة والتصميم. وفي ذهنك هذا الغرض.

إن استعمالَ موادٍ رديئةٍ في بطاقة العمل يترك أثراً سلبياً دائماً. التقيتُ مرةً رئيسَ إحدى الشركات وأحد مديري أقسامها. كانت بطاقة الرئيس عالية الجودة ونافرة الكتابة، على حين كانت بطاقة المدير رديئةً ومهلهلةً في نوعيتها وطباعتها وتصميمها. وكان حجم الخط فيها صغيراً جداً لدرجة أنني واجهتُ صعوبةً في قراءتها حتى مع النظارة! لماذا يا ترى دَفَعَ رئيسُ الشركة المالَ من أجل الحصول على بطاقة ذات نوعية جيدة له، ولم يدفعَ لبطاقة أحد مديريه؟ ألا يستحق هذا المديرُ المالَ لطباعة بطاقة ذات نوعية جيدة؟ هل يعتقد رئيس الشركة أن هذا من التفاصيل الدقيقة التي يمكن التفاوضي عنها؟ وأن أحداً لن

يلاحظها؟ لم أعبأ كثيراً بحقيقة أن البطاقة التي قُدمت إليَّ مهلهلة، بقدر التناقض وقلة الانتباه إلى التفاصيل التي كانت جليةً في ذهني. ومهما يكن الأمر، فإن ملاحظة هذا التعارض والتناقض أساء إلى انطباعي عن هذين الشخصين، وعن شركتهم، وعن طريقتهم في التعامل، وأخيراً عن علاقة العمل فيما بيننا. فقد تكونُ لديَّ -بإدبي الرأي- انطباعٌ سيئٌ عن مدير القسم؛ لأن بطاقته تفتقر إلى الجودة والاهتمام بالتفاصيل، وتوحي بعدم الثقة. فقوَّض بذلك -في خاتمة المطاف- قدرتي على احترامه، بلةً على الثقة به. وهذا يُشبه كما لو أنه حضر الاجتماع وهو بذُ الهيئة، أو أنه أظهر سلوكاً يفتقر إلى اللباقة على مائدة الطعام. فكيف أضع ثقتي بهذا الشخص الذي لم يُكَلِّف نفسه العناية بشيءٍ جوهريٍّ إلى هذا الحدِّ من مثل امتلاك بطاقة عمل احترافية؟ وبالمناسبة، لقد كان هذا الشخص يرتدي بذلة رثةً إلى حدٍّ بعيد، فكانت تصوراتي في محلِّها.

وبالمقابل، كان لبطاقة رئيس الشركة أثرٌ متتابعٌ في انطباعي عنه. فمع أن بطاقته كانت رائعة، لم يدُر في خلدي كيف أنه لم يُقدِّر قيمة بطاقة عمل مرؤوسه، وكيف سمَّح له أن يقدم نفسه وشركته بهذه البطاقة المبتذلة ذات النوعية الرديئة. وإذا كان من الواضح أن العلامة التجارية للشركة والانسجام الداخليَّ فيها لم يكونا مهمَّين لرئيسها، فماذا بقي من أمورٍ أخرى يتجاهلها أو يغفل عنها بعد؟ أو يختصر فيها من النفقات الضرورية وهو يظنُّ أن لا أحدَ يلاحظ ذلك.

أين تضع بطاقات العمل

يَحْسُنُ أن تكون لديك محفظةٌ تضع فيها بطاقات العمل للمحافظة على مظهرها المتقن. أو يمكنك الاحتفاظ بها في الجيب الصغير لمحفظة الأوراق. وإذا كنت في لقاء عمل جماعي، نقترح أن تضع البطاقات التي تتلقاها في جيب، والتي توزعها في جيبٍ آخر. بعض رجال الأعمال يضعون البطاقات في جيب الصدر لتسهيل الوصول إليها. والأولى عدم وضع البطاقات في محفظة النقود التي تُدَسُّ عادةً في الجيب الخلفي للبنطال، فإذا ما جُلس عليها تَسَبَّبَ ذلك في تقوُّسها وتلفها. حافظ على البطاقات أنيقةً ونظيفة، واستبعد البطاقات البالية أو المشوَّهة.

كيف تقدم بطاقة العمل

الطريقة الصحيحة واللائقة لتقديم بطاقة العمل جاءتنا من اليابان. وهي طريقةٌ رسميةٌ مبنيةٌ على الأعراف والتقاليد، وتُظهر الكثير من الاحترام. أَمْسِكِ البطاقةَ بعنايةٍ من زاويتيها بإبهامي يديك وسبابتيهما، ووجهُ الكتابة نحو الأعلى، ثم قدميها نحو الأمام بحيث لا يضطر مَنْ يأخذها إلى أن يَقلِّبها ليقرأ ما فيها. قدميها بهذه الطريقة مع انحناءٍ صغيرة.

هناك طريقةٌ أخرى أقلُّ رسميةً لتقديم بطاقة العمل، وهي أن تُمسكِ البطاقةَ من إحدى زواياها بإبهامك وسبابتك، وتقدمها. وإذا قُدِّمَتْ إليك البطاقة بـكلتا اليدين، فمن اللائق أن تتسلمها بالطريقة نفسها.

وإذا قُدِّمَتْ بيدٍ واحدة، فخذها بالمثل بيدٍ واحدة، من زاويتها المقابلة. احرص على ألا يغطي إبهامُك المعلومات الموجودة على البطاقة!

من المؤلف، في أمريكا الشمالية، تقاذفُ بطاقات العمل كالألعاب. وفي كثير من الأحيان يُلقى بها على طاولة الاجتماعات كقرص الهوكي [قرص مطاطي صلب يُستعمل في لعبة هوكي الجليد بدلاً من الكرة]. أو تُقدَّم إلى الغرباء دون أي مراعاة للقواعد الأساسية المطلوبة في المجاملة والأعراف. إن التعامل ببطاقة عملك بطريقة غير رسمية من شأنه أن يَنْتَقِصَ من القيمة الاعتبارية لصورتك الاحترافية. تذكَّر أن هذه البطاقة هي امتدادُ لك، وأنتك تقدِّم نفسك لشخص تأمل أن تُوطَّد معه علاقات مهنية. فيجدر بك أن تتعامل مع بطاقتك، ومع عملك باحترام؛ فهذا مما يساعدك على تعزيز صورتك على أنك شخصٌ محترفٌ ومحترم.

كيف تتلقَّى البطاقة

إن لآداب السلوك المتَّبَعَةِ في تلقِّي بطاقة العمل الأهمية ذاتها في تقديمها. والحقيقة أنه عندما تُقدِّم إليك بطاقةً بطريقة لائقة، فإن تلقِّيَ إياها بطريقة صحيحة سيجد صدًى طيباً لدى مقدِّمها بالتأكيد. ذلك أن من الواضح أنه يَعْرِفُ قواعد التقديم المناسبة. وعندما تتلقَّى البطاقة على الوجه الصحيح، فإنك بذلك ترسل إشارةً بأنك مهتمٌّ أيضاً ومطلَّعٌ على البروتوكولات وأصول السلوك المهني السليم.

عندما تُقدِّم إليك بطاقة عمل، فتقبَّلها، وانظر إليها، وادرسها، وعبر عن شكرك لصاحبها. هذا العمل البسيط مهم جداً. والواقع أنك إن لم تفعل هذه الخطوات جميعها، فإن هذا لن يساعد على تعزيز صورتك الاحترافية.

إليك قصة توضح وجهة نظري. حدثني أحد الأصدقاء عن أول رحلة عمل قام بها إلى هونغ كونغ: قال إنه عندما التقى زبائنه المحتملين، قدَّمَت إليه عدة بطاقات عمل، فصار - كما هو متوقَّع - يُمْسِكُ كُلَّ بطاقةٍ بكلتا يديه. ویدرسها على تمهّلٍ ويعيد النظر في صاحبها. فأفاده هذا التصرف، من حيث لا يدري، في أن يكون مُحِبّاً تماماً إلى زبائنه الجُددِ المحتملين، فأنشؤوا معه عملاً رائعاً، وأقاموا علاقات شخصية وطيدة معه. لقد قام بهذا الفعل بصورة عفوية وطبيعية، وأفادته موهبته كثيراً. إن إظهار الاحترام للآخرين ولأعمالهم - الذي تُمثِّله بطاقة العمل - أمرٌ في غاية الأهمية، ويعطي انطباعاً قوياً عنك.

ولطالما رأينا أشخاصاً يتلقَّون بطاقات العمل، فلا يزيدون على أن يدسُّوها في محافظهم، أو يلقوها في حقائبهم! ولا شك في أن هذا خطأ فادح، ويُفوّت عليهم فرصة لإظهار الاحترام والتدليل على أنهم مدركون لآداب السلوك في مثل هذه المواطن.

عندما تتسلَّم البطاقة، انظر فيها، وادرسها، واقرأ الاسم والعنوان. ثم اشكر الشخص الذي قدَّمها. وذلك برفع نظرك أو حاجبيك وإجراء اتصالٍ بصريٍّ معه. إن هذا التصرف هو بالفعل ما ترمي إليه عملية

تبادل البطاقات. لذا عليك الانتباه بشدة إلى أهمية هذا التصرف لدى تلقي أي بطاقة عمل.

يضاف إلى ذلك أن دراستك للبطاقة بهذه الطريقة يمنحك الفرصة لاختزان صورة بصرية للاسم، تمكّنك من استعماله فوراً في المحادثة، وتساعدك على تذكره. تسلّم البطاقة، وعبر عن شكر لصاحبها باتصال بصري مظهراً أنها أحدثت انطباعاً قوياً في نفسك. ومن المناسب أيضاً أن تقوم بانحناء احترام خفيفة.

بعد أن تسلّمت بطاقة العمل وقرأتها، أنت بحاجة إلى أن تضعها في مكانٍ ما. ففي لقاء العمل الجماعي، قد تضعها في جيب سترتك؛ لذا فمن الحكمة أن ترتدي في هذه المناسبة سترة لها جيّبان واسعان، تضع في الأولى بطاقتك الخاصة، وفي الأخرى البطاقات التي تتسلّمها.

من المفضل أن تحتفظ بالبطاقات في أثناء الاجتماعات، لأن هذا يوحي بأنك لم تطرحها جانباً، وأنت لم تتجاهل صاحبها. ويحسن أن تضعها بدقة في الأطراف الخارجية من حقبتك، بحيث يسهل عليك الرجوع إليها لمعرفة اسم الشخص عند الحاجة في أثناء الاجتماع. وأخيراً، من المستحسن أن تضع البطاقات في مكان يتسم بالاحترام. فبدلاً من أن تحسّوبها محفظتك، أو أن تضعها في حقبتك كيفما اتفق، ضعها في محفظة الأوراق، أو في الجيب الداخلي للسترة (للرجال).

متى يجري تبادل البطاقات؟

الشخص الأول الذي ينبغي أن يتسلم بطاقة عملك عند وصولك إلى مكان الاجتماع، هو موظف الاستقبال. ذلك أن الكثيرين يتسوّن تقديم بطاقة عملهم إليه. وفي هذا تفويتٌ لفرصةٍ مهمة؛ لأنه هو الذي يجب أن يعلن عن وصولهم. تأكّد أن موظف الاستقبال حصل على اسمك الصحيح وعنوانك والجهة التي تنسب إليها. إن تقديم بطاقتك لموظف الاستقبال تُسهّل عليه قيامه بالعمل المنوط به. وثمة سببٌ آخرٌ لفعل هذا الأمر، وهو أن تقديم بطاقة العمل فور وصولك يحمل في طياته معاني الاحترام. ويعني اعترافاً بأن هذا الموظف هو عضوٌ في هذه المؤسسة التي تطمح إلى إنشاء عملٍ معها. ثم إن وضعَ موظف الاستقبال ضمن نطاق عملك، يعني إقراراً بدوره المهم في متابعة أمور هذا العمل. وهذه هي فرصتك لإقامة اتصالٍ مع هذا الموظف الذي يُعدُّ عنصراً أساسياً في المجموعة الإدارية المساندة في الشركة. وإن لفَتَّتَكَ في استعمال اسم موظف الاستقبال (المثبت على بطاقة الصدر أو على اللوحة الموضوعة على الطاولة)، وأنتك أصبحت على معرفةٍ به، يُظهر الاحترام ويساعد على بناء علاقةٍ معه ومع الشركة بمجملها.

نموذجياً، ينبغي أن يجري تبادل بطاقات العمل في بداية الاجتماع. عليك أن تحمّل مسألة تبادل البطاقات محمل الجدّ، وأن توليها عنايةً فائقةً عند تسلمها. فالمعلومات المدوّنة عليها تساعدك على إنجاز مهمتك في الاجتماع بوجهٍ أفضل. عندما تتلقّى بطاقاتٍ من المشاركين

الآخرين. ضعها بدقة في أطراف حقيبتك، بحيث يسهل عليك الرجوع إليها في أثناء الاجتماع، وهذا يساعد أيضاً على تعزيز أدائك. لأنك إذا كنت قادراً على الإشارة إلى الأشخاص باستعمال أسمائهم، وتوجيه تعليقات معينة إليهم اعتماداً على مجال خبرتهم، فإنك بذلك تعزز صورتك الاحترافية باعتبارك تنبّه إلى التفاصيل الدقيقة. فهل تبذل الوقت والجهد للتعلّم والاستفادة؟ فغاية مرادك أن يقول الزبون بلسان حاله: أنا أريد أن أنشئ عملاً معك!

في مناسبة لقاء العمل الجماعي، يمكن تبادل بطاقات العمل في بداية التقديم أو عند الوداع. وكما هو الحال في اجتماعات العمل، من المفضل تبادل البطاقات في مرحلة مبكرة قدر الإمكان، لأنك بذلك تستطيع أن تستعمل معلومات البطاقة لتعزيز التفاعل مع الآخرين. لا تفترض أبداً أن أحداً يرغب في الحصول على بطاقتك، بل بادِرْ أنت بالاستئذان، وقل: «أيمكنني الحصول على بطاقتك؟» ثم استأذن ثانية وقل: «أسمح بأن أقدم لك بطاقتي؟». فقد اتفق لي شخصياً أن التقيت أشخاصاً اعتذروا عن قبول بطاقتي بعد أن عرضتها عليهم. ولا شك في أن الإحراج والتأثر سيكونان أقل بكثير إذا عرضت البطاقة شفهيّاً واعتذر الشخص عن قبولها. أما إذا اعتذر عن قبولها وأنت تمسكُ بها، فالحرج سيكون عندها على أشده. لذا، أظهر الاحترام بالسؤال أولاً، ولا تفترض شيئاً وأنت تسعى إلى بناء العلاقة وكسب الثقة.

في بعض الحالات يكون من الخطأ أن تطلب بطاقة الشخص الآخر. فالمديرون مثلاً يتبادلون بطاقات العمل مع نظرائهم في المرتبة فقط. وإذا طلب منك شخص ذو مرتبة عالية بطاقتك، فعُدّه من باب التكريم، ولا تفترض أن يتقبّل بطاقتك بالمقابل.

افتراض أنك تريد تدوين ملاحظات على بطاقة عمل تلقيتها توّاً، ماذا تفعل؟ إنه دافع متهور شائع، ويجب معالجته بعناية وذلك لتجنب الإساءة إلى الشخص الآخر أو جرح شعوره. ففي دول آسية مثلاً، لا تُعدّ بطاقة العمل مجرد قطعة ورق طُبِع عليها بعض المعلومات، إنها صورة لمقدّمها؛ ولذلك فإن الكتابة على البطاقة تشويه لحياة صاحبها. وحتى في أمريكا الشمالية، تُعدّ الكتابة خلف بطاقة العمل إهانة لمقدّمها. ومع ذلك، فإن تدوين الملاحظات طريقة سريعة لتجميع المعلومات الأساسية عن الزبون والاحتفاظ بها. فإذا أردت كتابة ملاحظات عن شخص التقيته توّاً، فافعل ذلك بتحفظ، وفي غياب هذا الشخص بالتأكيد. واكتب رؤوس أقلام تُذكرك بهذه المعلومات إلى أن تتمكن من كتابتها بالتفصيل بعيداً عن أنظار صاحب البطاقة.

ثمّة موقف آخر فيه فرصة لإظهار آداب السلوك: طَلَب إليك أحد الأشخاص الاتصال به بعد أسبوعين من عودتك إلى بلدك، وطلَب أن يكون الاتصال على هاتفه الجوال، ولكن هذا الرقم غير موجود على بطاقة العمل.

سؤال: أين تدوّن رقم الهاتف؟

الجواب: خلف بطاقة العمل.

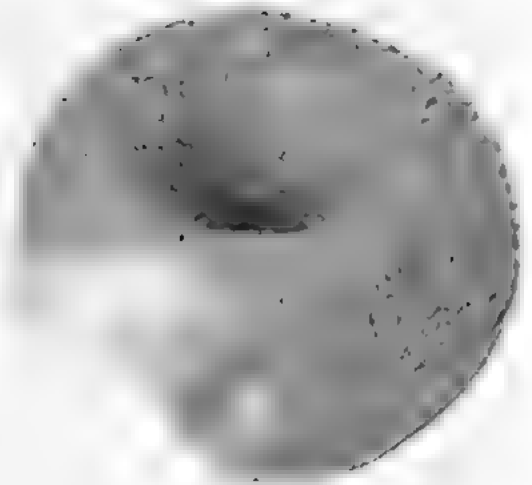
ولكن لا بدّ من أن تستأذن فتقول: «هل لديك مانع إن دَوَّنتُ الرَقَمَ خلف بطاقة عملك؟» فهذا يدلُّ على أنك تُعرف آدابَ تبادل البطاقات التي تقضي بأنه من غير المناسب فعلُ ذلك، لأنه يسيءُ إلى صاحبها. هذه الأمور الدقيقة تساعد على تميُّزك بطريقةٍ فعَّالةٍ جداً على مختلف المستويات، لأنك تُظهر مزيداً من الاحترام والدراية.

موقفٌ آخر: التقيتَ شخصاً يريد أن يعطيك بعض المعلومات الأساسية عن الشركة، وأردت تدوين بعض الملاحظات. إن تدوين هذه الملاحظات على بطاقة العمل أمرٌ مُغرٍ بطبيعته. ولكن تأمل ما يلي: إن حجم البطاقة صغيرٌ نسبياً، على حين أن الملاحظات التي ستُدوّن ليست كذلك. فما هو الانطباع إزاء تدوين هذه الملاحظات على بطاقةٍ صغيرة؟ إنه يعني أن تلك الملاحظات غير مهمة. فكن مدركاً لهذا الأمر، واضبط تصرفاتك. واحرص على أن تحمل محفظة أوراقك، أو مفكرةً لمثل هذه المناسبات.

ضَعْ في اعتبارك أيضاً أنك إذا كنتَ ضيفاً على أحد الأشخاص، فينبغي أن يجري تبادل بطاقات العمل بمنتهى اللباقة. فأنت لا تريد أن تُعرِّض مضيفك لإساءةٍ عن طريق استغلال حُسْن ضيافته لفائدةٍ شخصيةٍ أو كَسْبٍ مهني. وبعبارةٍ أخرى، أنت هنا لستَ في لقاء عملٍ جماعي. من جهةٍ أخرى، قد تنشأ فرصٌ - غالباً ما تبرز في أوقات غير متوقَّعة - تُمكن من الاتصال بالآخرين. فمن سلامة الرأي إذن أن يجري تبادل بطاقات العمل بتحفظ، بحيث لا تُسيء إلى مُضيفك.

إرشادات في بطاقات العمل

- احتفظ ببطاقات العمل في محفظة أنيقة.
- استعمل نوعية جيدة من بطاقات العمل.
- تأكد أن اسمك هو أبرز ما في البطاقة.
- تأكد أن بطاقتك ذات مظهر أنيق؛ فالبطاقات المشوهة لا تعطي انطباعًا حسنًا عنك.
- لا تفترض أن أحدًا يود الحصول على بطاقتك؛ اسأل أولاً.
- لا تطلب من مدير رفيع المستوى بطاقة عمله. فمعظم هؤلاء المديرين لا يتبادلون البطاقات إلا مع نظرائهم في المرتبة.
- تذكر أن بطاقة العمل تعبير عنك وعن الشركة التي تمثلها. لذا ينبغي مراعاة الأصول فيما يتعلق بإنشائها، وتصميمها، وتقديمها، وتسليمها، وشكر صاحبها، ومكان وضعها، اغتنم فرصة التآلق بها.
- لا تكتب على بطاقة العمل دون استئذان، أو اكتب عليها دون أن يراك صاحبها.



آداب السفر وقواعد السلوك الدولية

سؤال: أنت مندوب المبيعات الأول، وترغب في عقد لقاء مع مدير شركة في اليابان، وواجهتك صعوبات للاتصال به بغية ضرب موعد معه. كيف تحصل الموعد مع نظيرك الدولي في الخارج؟

الجواب: الطريقة الوحيدة التي تتمكن بها الحصول على موعد للقاء هي عن طريق طرف ثالث مشترك. وليكن معلوماً بأن من المعهود أن يجتمع النظير بنظيره فقط. ولذلك، فإن ابتعث شخص عادي من شركة أمريكية مثلاً لمقابلة مدير شركة أخرى يُعد نوعاً من الإهانة. وعلى هذا فإن مدير الشركة هو الشخص الوحيد الذي يجب أن يقابل مدير الشركة اليابانية.

إن معرفة الأصول الصحيحة للتعامل في عالم الأعمال أمر حيوي لتحقيق النجاح في عالمنا اليوم. وقد بات من المألوف، في عصر الاتصالات

الفورية ورحلات السفر العالمية، وجود اتصالات وفرص أعمال في جميع أرجاء العالم. ولا بد أن رجل الأعمال الخبير يدرك أن معرفة عادات وتقاليد البلد المقصود قبل السفر أمر أساسي لعملٍ مزدهر في ميدان الأعمال العالمية المعاصرة. وإن رجل الأعمال الناجح الذي يُعدُّ العُدَّة لقيادة عملٍ ناجح في بلدٍ آخر، يدرس عادات وتقاليد هذا البلد قبل زيارته لها، على أن بذلَ وقته وجهده في هذا السبيل يُكسبك الاحترام في الوقت الذي تُظهر فيه احترامك لعادات وتقاليد نظرائك الدوليين في العمل. يتناول هذا الفصل مسائل آداب السفر وقواعد السلوك العالمية.

ثمة في العالم نمطان من الثقافة هما: الثقافة ذات المقام العالي، والثقافة ذات المقام المنخفض، إشارة إلى الطريقة التي يتفاعل فيها الأشخاص الذين ينتمون إلى ثقافاتٍ مختلفة ويتصلون فيما بينهم. كلتا الثقافتين تمثل طرائقَ مختلفةً في تكوين المفاهيم والاتصال؛ ومنها: اللغة، والاتصال اللفظي واللالفظي، والعادات، والقيم الشعورية، ومفاهيم الزمان والمكان. وسنقلب الرأي في كلٍّ منها.

يُعرف العالم إدوارد هول الثقافة على أنها «الوسط المحيط بالإنسان؛ وليس هناك مظهرٌ من مظاهر الحياة لهذا الإنسان لا يتأثر بالثقافة ولا يتغير بفعلها. وهذا يتناول الشخصية، وكيف يعبرُ الناس عن أنفسهم (ومنها ألوان العاطفة)، وطريقة تفكيرهم، وكيف يتحركون، ويحلُّون مشاكلهم، ويبنون مدنهم وينظّمونها، وكيف تعمل أنظمة وسائل النقل وتُنظَّم، إضافة إلى كيفية تجمُّع الأنظمة الاقتصادية والحكومية وعملها.

إنها أقل المظاهر المدروسة التي تؤثر في السلوك بأدق الوسائل وأشدّها حدقاً». (هول، 1976، ص. 14)

لنتأمّل الثقافات ذات المقام المنخفض، كتلك الموجودة في أمريكا الشمالية، وأوروبا الغربية.

أهم الصفات المميّزة للثقافات ذات المقام المنخفض:

➤ الفردانية [مذهبٌ يقول بأن مصالح الفرد يجب أن تكون فوق أي اعتبار].

➤ المنطقية والخطية.

➤ التوجّه الفكري والعاطفي نحو «هنا» و«الآن».

➤ التغيير جيد؛ والوقت هو المال.

➤ طغيان الاتصال اللفظي على الرسائل الالفاظية.

➤ الحقائق مقابل الحدس [الإدراك المباشر للحقائق من غير ما استعانة بأي عملية عقلية واعية].

➤ المباشرة والمنافسة.

➤ الحرية في توجيه الأسئلة بصراحة، وتحديّ الوضع الراهن.

أما الثقافات ذات المقام العالي، كتلك الموجودة في آسيا، وإفريقية، وأمريكا الجنوبية، وكثير من دول الشرق الأوسط، فلها صفاتٌ مميّزةٌ مختلفة.

أهم الصفات المميزة للثقافات ذات المقام العالي:

- الإنجاز الجماعي مقابل الإنجاز الفردي.
- تطوير الثقة بين الأشخاص يحتلُّ المقام الأول.
- الحدس؛ العواطف تُقدَّرُ عالياً فوق الكلمات أو التفكير.
- التأكيد على المعلومات غير اللفظية.
- التكيف مع التقاليد والأعراف.

➤ الأساليب السلوكية، وحركات الجسم (لغة الجسد)، والصوت، واللهجة، والإيماءات، والوضع العائلي أحياناً، لها أهمية أكبر بكثير من اللغة المنمَّقة، والتواضع، والاعتذارات المتقنة.

كيف تؤثر الثقافة في العمل

دقَّةُ المواعيد: دقَّةُ المواعيد أمرٌ متوقَّع؛ فلا تستغرب إذا وصل الشخصُ الذي ستلتقيه قبل الموعد بعشر دقائق أو ربع ساعة. أما في الصين، حيث تنشط فعاليات البناء وتشتد زحمة حركة المرور والاختناقات الطَّرِيقية، فقد غدا الوصولُ المتأخَّرُ إلى الاجتماعات أمراً طبيعياً ومعروفاً السبب. ولا أحد يُعَدُّ هذا التأخير عملاً خارجاً عن آداب السلوك.

الألقاب وعبارات التبجيل: ينبغي استعمال الألقاب دوماً. وإن تبادل بطاقات العمل أمرٌ شائع يرمز إلى الضيافة كتقديم القهوة أو المشروبات. وحتى في أثناء العمل، قد يقدم المضيف ضيافةً يتعين على الضيف أن يقبلها.

الاتصالات: من المفيد تحضير اتصال ثنائي اللغة قبل الوصول. ينبغي أن تُترجم المواد الترويجية والتفاوضية وتُطبع قبل أن تغادر بلدك. وتُعرض بلغة الدولة المضيضة. ذلك أن خدمات الترجمة في الفنادق باهظة التكاليف وليست موثوقة دائماً.

قبل أن تغادر بلدك، ادرس العادات والتقاليد السائدة في المكان المقصود، والمسائل المتعلقة بالسفر إليه، وتعرف إلى شخص يُمكنك استشارته في أثناء الرحلة. لا تنتظر إلى أن تعود من الرحلة لتكتشف أخطاءك الثقافية. لأن الأوان يكون قد فات. فدراسة الأمور سلفاً، والتخطيط، والتحضير الجيد، تحقق لك الفائدة من سفرك وأعمالك الدولية.

وكثيراً ما يؤدي الخطأ الثقافي إلى تقويض اجتماع ولو رُتب بعناية. قابلت مرةً مديرَ محطةٍ تلفازية فأخبرني قصةً حدثت معه في اليابان عن سوء تفاهم ثقافي. إذ أمكنه، بعد أشهر من المساعي، تحديد موعد المقابلة بمساعدة طرفٍ ثالثٍ مشترك. وفي اللحظة الأخيرة، قرّر أن يرافقه شريكه في العمل على أمل أن يساعده في المفاوضات. وصل الاثنان إلى قاعة الاستقبال، وانتظرا أكثر من ساعتين، فأخذا يطلّعان على بعض الأعمال التي كانا قد جلباها معهما، بغية قطع الوقت.

وأخيراً، عندما التقى المضيف الياباني ودُعياً إلى مكتبه، لاحظ مدير المحطة التلفزيونية أن شريكه يستعمل في المحادثة الاسم الأول فقط للمضيف الياباني، وأنه حين جلس وضع إحدى ساقيه فوق الأخرى، وكان نعل حدائه باتجاه مُضيفه.

وعلى أثر ذلك، لم تُبرَمْ أي صفقة عمل في ذلك اليوم، ولم تجرِ بعدها أي اتصالات فيما بينهم لشهور عديدة. حاول مدير المحطة التلفزيونية استعادة الاتصال عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس، ولكن جميع محاولاته باءت بالإخفاق. واستمرت هذه المحاولات سنة كاملة، إلى أن تمكّن من الحصول على موعدٍ آخر. وكان أول شيء قاله المدير الياباني هو: «أنت تعلم أننا كنا راغبين في إقامة عملٍ معاً منذ مدة طويلة، ولكن هذا لم يحصل بسبب ذلك الشخص الذي أحضرته معك إلى اجتماعنا الأول». وهكذا فإن الأخطاء الثقافية قد تُفسد عملك.

يتضمّن البروتوكول الدولي المتعلق بالأعمال كثيراً من الأمور الدقيقة المهمة. تأمل ما يلي:

➤ الطريقة الوحيدة لتحصيل لقاءٍ في بلدٍ آخر هي الاستعانة بطرف ثالثٍ مشترك.

➤ لا تُشرع بإنشاء علاقة عملٍ قبل عقد لقاءين تمهيديين أو ثلاثة؛ عند ذلك تكون قادراً على تقييم رغبة الطرف الآخر في إنشاء علاقة العمل هذه.

➤ ضع برنامجاً للعمل، وتوقع حصول ردود فعل واعتراضات.

﴿ تَرَكَ مَسَافَةً مَنَاسِبَةً بَيْنَكَ وَبَيْنَ مُحَدَّثِكَ دَلِيلَ الْإِحْتِرَامِ فِي جَمِيعِ الْأَحْوَالِ. وَلِيَكُنْ مَعْلُومًا أَنَّ هَذِهِ الْمَسَافَةُ تَخْتَلِفُ مِنْ بَلَدٍ إِلَى آخَرٍ.

﴿ تُقَدُّ الْمَصَافِحَةُ مَظْهَرًا مَعْيَارِيًّا لِلتَّحِيَّةِ فِي جَمِيعِ أَنْحَاءِ الْعَالَمِ. وَمَعَ ذَلِكَ، فَإِنَّهَا تَخْتَلِفُ مِنْ بَلَدٍ إِلَى آخَرٍ. فَفِي فَرَنْسَا، تَكُونُ الْمَصَافِحَةُ بِهَزِّ الْيَدِ مَرَّةً أَوْ مَرَّتَيْنِ، وَفِي الْبِلَادِ الْعَرَبِيَّةِ وَاللَّاتِينِيَّةِ تَكُونُ الْمَصَافِحَةُ بِيْطَاءٍ وَلِينٍ. وَفِي أَلْمَانِيَا تَكُونُ بِهَزِّ الْيَدِ مَرَّةً وَاحِدَةً بِسُرْعَةٍ وَنَشَاطٍ. وَفِي الْيَابَانِ يَرِافِقُ الْمَصَافِحَةَ انْحِنَاءٌ صَغِيرَةٌ. وَهَنَاكَ ثَلَاثَةُ مَسْتَوِيَّاتٍ مِنَ الْإِنْحِنَاءِ لِإِظْهَارِ الْإِحْتِرَامِ: زَاوِيَةُ انْحِنَاءٍ تَسَاوِي 15%، وَ35%، وَ50%. فَكُلَّمَا زَادَتْ مَرْتَبَةُ الشَّخْصِ زَادَتْ زَاوِيَةُ الْإِنْحِنَاءِ إِلَى أَنْ تَصِلَ إِلَى 50%.

﴿ كَذَلِكَ الْمَلَامَسَةُ وَالْعِنَاقُ تَخْتَلِفُ مِنْ بَلَدٍ إِلَى آخَرٍ. وَمِنْ كِمَالِ الْأَدَبِ أَنَّكَ حِينَ تَسْتَقْبِلُ فِي بَلَدِكَ أَشْخَاصًا مِنْ ثَقَافَاتٍ مُخْتَلِفَةٍ، فَمِنْ كِمَالِ الْأَدَبِ أَنْ تَرْحِّبَ بِهِمْ بِالطَّرِيقَةِ الْمَأْلُوفَةِ لَدَيْهِمْ. فَكَمْ شَاهِدِنَا صَوْرًا وَمَشَاهِدَ لِلرَّئِيسِ بُوْشٍ وَهُوَ يُمْسِكُ بِأَيْدِي الزُّوَّارِ الرِّفِيعِيِّ الْمَقَامِ مِنْ بِلَادٍ أُخْرَى فِي «حَدِيقَةِ الزَّهْوَرِ». وَهَذَا يَدُلُّ عَلَى أَنَّ الرَّئِيسَ بُوْشَ يُظْهِرُ الْإِحْتِرَامَ لِلثَّقَافَاتِ وَالتَّقَالِيدِ الْأُخْرَى، وَلَوْ كَانَ فِي بَلَدِهِ. وَلَا شَكَّ فِي أَنَّهَا لَفَتَةٌ لِبَقَّةٍ مَلُؤَهَا التَّقْدِيرُ وَالْإِحْتِرَامُ، تَسَاعِدُ كَثِيرًا عَلَى تَطْوِيرِ الْعِلَاقَاتِ؛ وَهَذَا هُوَ مَا تَصْبُو إِلَيْهِ دَائِمًا.

التقبيل: يُنسب إلى الفرنسيين أنهم يُقبلون كلا الخدين. ولما كنا نعيش في مجتمع عالمي، فقد اختار معظم الناس هذا النمط من الترحيب. إذا كنت تريد التقبيل، فضع في اعتبارك أن «القُبلة الهوائية» [في الهواء] تُعدُّ من مظاهر التصنُّع والتكُّلف؛ وأن موضع القُبلة هو الخد. لذا يحسُن أن تُقبل من الجانب الأيمن، واطعاً خدك الأيمن إلى الخد الأيمن المقابل. ولهذه الطريقة في التحية جذور تاريخية عميقة تعود إلى أيام الفرسان، حيث كان الفارس يقترب من الفارس الآخر يرفع كلُّ منهما يده اليمنى إشارة إلى السِّلْم، وليُظهر كلُّ منهما لصاحبه أنه لا يُخفي سلاحاً. وبناءً على هذه اللفتة، نشأت طريقة البدء بالمصافحة وتقبيل الخدين من الجهة اليمنى. أما في بلجيكا، فالتقبيل عندهم ثلاث قُبلات، وقد يصل إلى أربع في مناطق أخرى من العالم.

اللباس: احرص على أن يكون مظهرُك أنيقاً ومحافظاً، ويَنِمُّ عن احترافيتك. أما ما يتعلَّق بلباس النساء، فما زالت التنورة مفضَّلةً على البنطال في عالم الأعمال اليوم، هنا وفي سائر أنحاء العالم. الذهب، واللؤلؤ، والجوارب، والبنطال المحايد، والثوب ذو القبة المغلقة الذي يصل طوله إلى الركبة أو أسفل منها، كلُّ ذلك يُعدُّ من تمام الاحترافية (انظر الفصل 11). وتجدر الإشارة إلى الفكرة القائلة بأنه كلما علا مقام المرأة زاد طول ملابسها.

👉 الجلوس: اجلس مع التركيز نحو الأمام، وبحيث تتشكل زاوية V بين ظهرك ومسند الكرسي. الساقان مائلتان قليلاً نحو اليمين أو اليسار. وإذا وضعت إحدى قدميك أو ساقيك فوق الأخرى، تبقى الساقان مائلتين إلى أحد الاتجاهين، وخاصة النساء. أما الرجال، فيجب أن يقاوموا إغراء الجلوس بحيث يكون رسغ إحدى القدمين فوق ركبة الساق الأخرى، ذلك أن هذه الوضعية تكون حازماً أمام محدثك. وكذلك فإن ظهور أسفل الحذاء، ينطوي على إساءة بالغة لمضيفك.

👉 تبادل بطاقات العمل: تذكر أن تقدم البطاقة وتسلمها وأنت تمسكها بإبهاميك من زاويتيها السفليتين (طريقة رسمية جداً)، أو تمسكها بإبهام واحد وسبابة من زاوية واحدة منها (أقل رسمية من سابقتها). وأهم نقطة تتعلق بتبادل البطاقات هي شكر صاحبها، ثم وضعها في مكان مناسب. يرجى الانتباه إلى عدم استعمال ظهر البطاقة لتدوين معلومات تسويقية أو تفاصيل عن الخدمات والإمكانات وما شابه ذلك، وإنما يُستعمل لغرض واحد فقط، وهو كتابة ما دُون على وجه البطاقة بلغة صاحبها. أما إعلانات التسويق المتفرقة فينبغي طباعتها على نموذج تسويقي منفصل بغية التوزيع.

👉 التشرifiات: تجنّب استعمال الاسم الأول وحده من حيث المبدأ، بل استعمل دائماً اللقب التبجيلي للشخص إلا إذا طُلب منك خلاف ذلك. فإن كان الشخص رفيع المستوى،

وبحضور موظفيه وغيرهم من الضيوف والزملاء، فاستعمل لقبه التبجيلي لإظهار مزيد من الاحترام. فإن سُمح لك بمخاطبة هذا الشخص باسمه الأول، فافعل هذا بصورة شخصية. لا في اجتماع العمل أثناء المفاوضات الرسمية.

☞ الترجمة الفورية: اصطحب مترجمك الخاص: إذ يمكن فقدان كثير من المعلومات في أثناء عملية الترجمة.

☞ قدّم زملاءك بطريقة احترافية. (انظر الفصل الثالث).

☞ هيئ جدولاً للأعمال، ولولم يفعل الآخرون. فمن شأن ذلك أن يجعلك متميزاً باحترافيتك، ويظهر أنك مستعدٌ حقاً للاجتماع. ولا يمنع وجود بنود قليلة لجدول الأعمال من إعداده وتوزيعه سلفاً على المجتمعين.

☞ خطط جيداً للاجتماع، وكن مستعداً قبل الذهاب؛ فالآخرون يفعلون ذلك. توقع حصول ردود فعل واعتراضات ومفاجآت تتطلب منك أن تتغلب عليها بمهارة؛ فكن مستعداً للرد عليها، وتفنيد الاعتراضات، والتغلب على العقبات، والظفر.

☞ انتبه إلى دقة بعض الثقافات. ففي اليابان مثلاً، لا يقولون «لا» أبداً، بحكم انتمائهم إلى ثقافة غاية في التهذيب، بل يقولون بدلاً من ذلك: «ربما في وقت آخر»، أو «قد يكون هذا غير ممكن». فقراءة ما بين السطور، وتفهم دقته يوصلك

إلى المعنى الحقيقي المراد وهو «لا سبيل إلى ذلك». أو «هذا لن يحدث».

👉 لتقديم الهدايا دورٌ كبيرٌ في عالم الأعمال الدولية. ويرجى التنبُّه في هذا الصدد إلى ألوان أغلفة الهدايا لأنها قد تكون مسيئةً للآخرين، وإلى الأرقام التي يُعَدُّها البعض مُجلبةً لسوء الحظ، وإلى الشريط الذي تُلفُّ به الهدية، وإلى الهدية نفسها بالطبع. كذلك ينبغي معرفة مَنْ ستُقدِّم إليه الهدية، ومتى مع مراعاة عدم المغالاة فيها.

👉 الحركات التعبيرية، والمزاح، واستعمال اللهجات العامية وغير المأنوسة، ومخاطبة الآخرين بأسمائهم الأولى فقط في مرحلة مبكرة جداً من تأسيس العلاقات، كلُّ ذلك يمكن أن يكون مخرباً لصورتك الاحترافية.

👉 حاول أن تتعلَّم بعض الكلمات والعبارات الأساسية من لغة الزبون، تكفي لإظهار أنك قد بذلت جهدك في ذلك، ولو كانت طريقة لفظك غير متقنة تماماً. فهذا يقطع شوطاً بعيداً في طريق التحبُّب إلى الناس في أي بلدٍ من البلدان. هل تعلم أن الرئيس كيندي عرِفَ بأنه «الرجل الذي رافق جاكين كيندي إلى فرنسا»؟ لماذا؟ لأن السيدة كيندي ألقت خطاباً، تحدّث فيه باللغة الفرنسية بطلاقة، فأحدث انطباعاً حسناً لدى الشعب الفرنسي، وأثار مشاعره.

☞ الأيدي توضع عادةً فوق الطاولة أثناء الاجتماع والمفاوضات، والأفان جدارتك وقدراتك الاحترافية تكون عرضة للضياع.

☞ ثمة اختلافات حول مفهوم الوقت. فالأمريكيون يعملون بنمط الثقافة ذات المقام المنخفض والزمن الواحد. والوقت عندهم يعني المال، وشعارهم: «نعمل هذا الآن». أما في الثقافات ذات المقام العالي والزمن المتعدد، فالوقت عندهم مرتبطٌ بسلسلة من الإجراءات التي يجب أن تؤدي إلى حدث رئيس واحد، كالمحاضرة أو الوليمة.

☞ الترفيه جزء من برتوكول الأعمال الدولية. كن مستعداً للرد على المجاملات المتصلة بعروض الترفيه والتسلية.

☞ تتباين عادات الطعام هي الأخرى من بلد إلى آخر. ففي بعض الدول كالصين قد يطرق سَمْع الأمريكيين نداءً للتنبيه أو الاستيقاظ لم يعتادوا عليه، وقد يلاحظون مستوياتٍ من الضجيج في أثناء تناول الطعام، من قبيل صوت «شرق» الطعام عند احتسائه وأثناء مضغه. وكذلك تجد أن الأذرع التي طالما تحدثنا عن ضرورة عدم وضعها على المائدة، توضع براحةٍ تامةٍ على مائدة الطعام في الصين. ولما كان الصينيون ينحدرون من أصولٍ فقيرةٍ جداً، فإنهم لا يفرطون بشيء، ويأكلون كلَّ شيءٍ يستطيعون أكله: فهم يأكلون لحوم الكلاب، وعيون السمك، والأظافر، والأنواع النادرة جداً

من الفطر (يَعُدُّونه طعاماً خاصاً مترفياً)، وأرجل الديكة.
أما الطريقة المعتادة لأكل المعكرونة في الصين، فهي أن
تقرب الطبق من شفطيك، وأن تستعمل عودَي الأكل لجرف
المعكرونة إلى فمك.

لقد عشتُ هذه التجربة بنفسِي: فعندما كنتُ في بكين، دُعيتُ مع
عددٍ من رجال الأعمال الرفيعي المستوى إلى وليمةٍ فاخرة أقامها
عمدةُ بكين. وضعتُ يدي اليسرى على حجري، وبدأتُ بتناول المعكرونة
من الصحن وهو على المائدة مستعينةٌ بعودَي الأكل كالمعتاد. غير أن
شريكِي الياباني من الولايات المتحدة، وكان هو الوسيط فيما بيننا،
لفتَ انتباهي وبينَّ لي دون أن يلحظنا أحدُ الطريقة الصحيحة لتناول
المعكرونة في الصين. قُرب الصحن من فمه حتى لامَسَ شفطيه بالفعل.
وتابع يُريني كيفية جَرَفِ المعكرونة إلى فمي، وكلُّ هذا وهو يُسند ذراعه
ومرفقه الأيسر إلى الطاولة. فحذوتُ حذوه، وأنا أشعر ببعض الحرج،
لكنَّ ما يبعث على الاطمئنان هو أن هذه هي الطريقة التي يُفترض أن
أتناول بها الطعام مع أصدقائي الصينيين الجدد. وقلتُ في نفسي «ليت
ابني اليافع يرى أمه كيف تأكل الآن!».

وتبدَّى الاختلافات الثقافية في أمور أخرى أيضاً. من ذلك مثلاً:
التقاط الصور: فكثيرٌ من الصينيين يرغبون في أن تلتقط لهم صور،
وخاصة مع الأمريكيين. وقد وجدتُ أنَّ من الطبيعي جداً أن يستوقفك
أحد الأشخاص، كيفما اتَّفَق، ويطلب منك أن تقف معه أمام المصوِّر
لالتقاط صورة. وهذا يُبرز فرقاً ثقافياً آخر. المسافة بين الأشخاص لها

شأنٌ خطير، لذا يجب أخذها بالحسبان في جميع الأحوال. فالملامسة والتعدّي على هذه المسافة، ولو كان لالتقاط الصور، خطأً فادحاً وخاصةً في محيط العمل. كنا مرةً في غداء عمل، ودعانا أحد زملائنا الأمريكيين بعد الغداء لالتقاط صورة جماعية، فوقف وهو يلفُ ذراعه اليمنى حول رقبة العمدة معانقاً إياه، مع ابتسامةٍ عريضةٍ مضحكة. فشعر الجميع بالخزي والخذلان. أما العمدة، فتجاوز هذا الموقف بلباقة دون أن ينبس ببنت شفة، وكذلك فعل الجميع. غير أن هذا الزميل الأمريكي لم يُعدّ يذكّر اسمه، ولم يُدعَ إلى أيّ حفل طوال مدة زيارتنا. وهذا يُظهر كيف أن الأمريكي قد يرتكب بسهولة خطأً مدمراً له ولمن حوله، ولو كان ثمة كثير من التحضير والاستعداد. ولما كان من الصعب جداً التخلص من العادات القديمة، فيجب أن تكون واعياً لبيئتك الثقافية على الدوام، وأن تراعي الأعراف والتقاليد في أثناء الاجتماعات، وفي زيارتك خارج البلاد.

👉 **اليدان:** يجب وضع اليدين على الطاولة في غرفة الاجتماعات، أو في قاعة مجلس الإدارة، أو عند تناول الطعام، وألاً تضعهما في جِجْرِكَ. والسبب في ذلك ذو وجهين: الأول: أنك تبدو أكثر احترافيةً، وإشرافاً على الأمور. والثاني: أن الجلوس بهذه الوضعية يُشعر بالثقة، ويُظهر أنك لا تُخفي شيئاً.

👉 **آداب ركوب السيارة/الليموزين:** يجلس المضيف دوماً في المقعد الخلفي إلى الجانب الأيمن من السيارة. ومن كريم الأخلاق والتشريف أن يُعهد المضيف بهذا الموضع لضيفه.

إضافةً إلى ضرورة تعلُّم الثقافة الخاصة بالبلد المقصود والتقاليد المرعية فيه، ثمة آدابٌ عامة تتعلق بالسفر يحسُن تذكُّرها.

وقت السفر

لا تبخس تقدير قيمة الوقت الذي تمضيه في السفر؛ فهذا الوقت ليس وقتاً ضائعاً، بل يمكن أن يكون وقتاً مناسباً للقيام بأنشطة جماعية مفيدة، ولو كانت غير مقصودة. والسفر إلى أيِّ مكان في العالم يمنحك فرصاً لمقابلة أشخاصٍ قد لا تتسنى لك فرصة الالتقاء بهم في الأحوال العادية. فاغتنم هذه الفرص التي يتيحها سفرك. وإليك بعض الإرشادات التي تساعدك على تعزيز مصداقيتك الاحترافية:

الملابس

أنت تستعدُّ لقضاء ساعاتٍ طويلةٍ على متن الطائرة أو القطار، وتودُّ أن تكون مرتاحاً فيها. لذا فأنت تفضلُّ أن ترتدي ملابس عادية. غير أن كلمتي «مرتاح» و«ملابس عادية» يمكن أن تعنيا أشياء مختلفة باختلاف الأشخاص. وما دمت لا تدري مطلقاً مَنْ تُصادف في رحلتك، فيجمل بك أن ترتدي ملابس رسميةً دوماً. ومع أن ارتداء كنزة وبنطال جينز مجعَّد مريح في السفر، غير أنه لا يمنحك الصورة الاحترافية التي تسعى للظهور بها. فعلى الرجال والنساء أن يرتدوا الملابس الاحترافية. أعط نفسك الوقت الكافي لتظهر بالمظهر اللائق، فأنت لست خارج نطاق العمل.

لقد حظيتُ بنصيبٍ وافٍ من اللقاءات بعددٍ كبيرٍ من رجال الأعمال الذين كانت لي معهم علاقاتُ عملٍ متينةٍ وصلاتُ شخصيةٍ قوية. أذكرُ منها المثالَ الآتي الذي يحكي تجربةً عشتُها في أحد أسفاري: وصلتُ إلى مقعدي في القسم العادي لطائرة تجارية، وبدأتُ بوضع بعض الأمتعة في الأعلى. لاحظتُ وجودَ حقيبةٍ وعليها العلامة التجارية: لويس فويتون، وهي من العلامات التجارية التي أُحبُّها. نظرتُ إلى الشخص المجاور لي في المقعد، فإذا بي أرى رجلاً متأنقَ اللباس رقيقَ الحاشية لدرجةٍ مذهلة: كلُّ شيءٍ فيه يدلُّ على أنه رجل أعمالٍ من الطراز الأول. أقيتُ عليه التحية، وعلَّقتُ على حقيبته، وأخبرته بأنني كنتُ أبحث عن أمتعة سفر ذات العلامة التجارية لويس فويتون، لكنني عندما رأيتُ بطاقة السعر ترددتُ في الشراء. فقال لي بلهجة ألمانية قوية: «إذا كنتَ تريدُ هذه العلامة التجارية، فما عليك سوى أن تشتريها دونما تفكير». جلستُ في مقعدي المجاور لمقعده، وتبادلنا بعض أحاديث المجاملة. ثم اتَّضح لي أنه كان منشغلاً ولا يلقي بالاً لحديث المجاملة، فحدوتُ حدوه.

وهنا لا بدَّ من القول بأنه كان لديّ، في الوقت نفسه، زبونةٌ طَلَبَ إليَّ زوجُها الحصول على أحدث الإرشادات المتعلقة بالثقافة الألمانية، لأنه يزعم زيارة شركة إنتاج ألمانية كبيرة، ويودُّ التأكد أنه حصل على مراده تماماً بخصوص الثقافة الألمانية. لذلك، وبعد سماعي هذه اللهجة الألمانية القوية من هذا الرجل، أحببتُ أن أستغلَّ الفرصة لأطرح بعض الأسئلة، وأتعلَّم منه، وقد بدا لي أنه صاحب ذوقٍ رفيع، وثقافةٍ عالية،

لعله يستطيع مساعدتي في خدمة تلك الزبونة من طريق تأكيد (أو عدم تأكيد) أسئلتني بخصوص الثقافة الألمانية.

انتهزت الفرصة لفتح باب الحوار أثناء توزيع الشراب. وأخبرته بأنني لاحظت لهجته الألمانية. وأعلمته أنني أعمل مستشارة في آداب السلوك والبروتوكولات. والمحت إليه بلطف بأنني أقدرُ عالياً أيَّ إرشادٍ يقدمه عن الثقافة الألمانية. فهل كانت لديه هذه الإرشادات ليقدمها إليّ يا ترى؟ الحقيقة أنه كان كريماً في تقديم المعلومات وغير ضنين بها. فلقد أمضينا بقية الرحلة الجوية وهو يعطيني الكثير من المعارف العميقة والأمور الدقيقة التي تتعلّق بثقافة إدارة الأعمال الألمانية. وكان أيضاً مهذباً جداً لدرجة أنه أوحى إليّ أن بإمكانني مساعدته على إيضاح بعض الأمور الدقيقة المتعلقة بثقافة إدارة الأعمال الأمريكية. وكنتُ مَدِينَةً له بالطبع. هبطت طائرتنا. وكنا نستعدُّ للخروج من الطائرة، عندما قُطِنْتُ إلى أمرٍ يبعث على الاستغراب وهو أنه لم يأتِ على ذكر مجال عمله أبداً. ولهذا سألته: «عذراً، ما هو مجال عملك؟» فأخبرني بأنه دبلوماسي من ألمانيا، وأعطاني بطاقة عمله التي تُظهر بأنه دبلوماسي ألماني رفيع المستوى جداً. كان عليّ أن أعرف ذلك. بدأنا بإنشاء علاقة احترافية، واتضح لي أنه لم يكن رجلاً نبيلاً فحسب، بل أحد المعتبرين في إدارة الأعمال أيضاً. وأنا الآن على يقين من أنني لو كنتُ ارتدي بنطال جينز وقميصاً قطنياً، وكان شعري مهملاً ولم أضع الماكياج، لما استطعتُ التحدّث إلى هذا الرجل المعطاء والاستفادة من حكمته.

وهكذا فإن مظهري الاحترافي وسلوكي المحترم ساعداني على فتح الباب لعلاقة العمل هذه.

حزم الأمتعة

لا تُكثِر من الأمتعة في سفرك. رتّب أمتعتك بوضع الملابس المناسبة بعضها إلى بعض، لتسهيل حزمها ونقلها والوصول إليها. الحقائق ذات العجلات حَدَّتْ بشدّة من توزيع الإكramيات على عمال نقل الحقائق. تذكّر أن القوانين المتعلقة بالحقائب التي يصلح يحملها المسافر بيده على متن الطائرة غالباً ما تخضع لقوانين أمنية متجدّدة، لذلك فإن محاولاتك لتجنّب فحص الحقائق قد تُحبِط بالقواعد الأمنية السارية يوم سفرك. التزم أحدث الأنظمة والقوانين، واعلم أنها خاضعة للتغيير دون إعلام سابق.

تأكّد أنك حزمت الأشياء التي تُتيح لك الاجتماع بالآخرين والتحدّث إليهم بفاعلية، فقد تنشأ فرص من هذا القبيل في أثناء سفرك. فمثلاً، تأكّد أنك تستطيع الوصول إلى بطاقات العمل بسهولة. إذ لن يكون الانطباع الذي تُخلّفه لدى الآخرين حسناً إذا التقيت بعض رجال الأعمال المعتبرين في الطائرة، ولم يكن لديك ما تقوله سوى أن تُقرّ بأن بطاقاتك موجودة في حقائبك في مخزن الطائرة. وكذلك لتكن معك حقيبة أوراق، أو أدوات احترافية للكتابة وقلم فاخر. حين تمكّنت من إقامة اتصال عمل مع جاري الدبلوماسية الألماني، لاحظت أنه كان يكتب بقلم فاخر على أوراق يستلّها من محفظته الجلدية.

وبالمثل، عندما أردتُ تدوين بعض الملاحظات عن إجاباته، كنتُ قادرةً على إخراج حقيبة أوراقِي وقلمي الفاخر بسهولة. وبالتأكيد لن يكون الانطباع نفسه لو أنني أخرجتُ دفترَ ملاحظاتٍ مشابهاً للدفتر الذي يستعمله ابني اليافع، أو أنني دونتُ ملاحظاتي على منديل المائدة. وبسبب هذا الاستعداد، أعتقد أنني كنتُ قادرةً على الظهور بصورة احترافيةٍ جديرةٍ بالثقة.

الطعام

إذا أخذنا في الحسبان نوعية الطعام التي تُقدَّم على متن الطائرات في هذه الأيام، فمن الحكمة أن تتزوّد بشيءٍ (أو تشتري شيئاً) تأكله في أثناء الرحلة على أن يكون سهل التناول. انتبه إلى أن القيود الأمنية تُطبَّق على المشروبات وحتى على أدوات التجميل للسيدات.

المنافذ الأمنية

الطريقة المثلى لتجنّب العرقلة على الحواجز الأمنية هي معرفة ما يجب عدم ارتدائه كي تتجاوز تلك الحواجز بهدوء وثقة. علماً بأن أنظمة وقوانين الخطوط الجوية متاحة على الإنترنت مباشرة. اجتنب المواد التي تُنبّه أجهزة الكشف الأمنية كالجواهر وأبازيم الأحزمة. حاول انتعال الأحذية التي يسهل لبسها وخلعها. وليكن معلوماً بأن مظهرك يؤخذ بالحسبان أيضاً لدى رجال الأمن المدربين على تفحص المسافرين. ارتدِ ما يناسب رجال الأعمال المحترفين.

تطبّق القيود الأمنية على المواد التكنولوجية التي بحوزتك. ويعلم معظم رجال الأعمال الكثيري السفر أنه قد يُطلب منهم تشغيل حواسيبهم المحمولة وعرضها على موظفي الأمن. ومن المألوف أن يُصرَّ ضابط الأمن على تمرير الأداة التكنولوجية في جهاز أشعة إكس، أو تفتيشه قبل حمله في الطائرة. لذلك كن مستعداً لمثل هذا. وتأكد أن البرمجيات الأساسية والمواد الأخرى مخزنة بطريقة آمنة. يمكنك شراء حقيبة سفر خاصة مصممة للتجهيزات ذات التقنيات العالية.

كن دمثاً

يبدو هذا سهلاً. يَجْمَل بك أن تكون لطيفاً ودُمثاً في أثناء السفر؛ ذلك أن مدة الرحلة والإرهاق، والتعب، والتأخير، من شأنها جميعاً أن تُسهم في زيادة التوتر وسرعة الغضب. على أن موظفي الخطوط الجوية هم أيضاً في حالة ضغط كبير لتأدية واجباتهم ومسؤولياتهم. ومع ذلك، فإن الجميع يقرُّون بأن بعض هؤلاء يتورطون في «الشدة»، ويبدون تصرفات فظة وعدائية ومتعجرفة، كما عاينتُ ذلك بنفسي. لذا من المفيد للجميع أن يبذلوا جهداً إضافياً، ولا سيما في هذه الأوقات، لإبداء أقصى درجات الاحترام لعناصر السلطة ولموظفي الخطوط الجوية. وإظهار التقدير والإعجاب بجميع الخدمات المقدمة الكبيرة منها والصغيرة. إن عبارة: «من فضلك»، و«شكراً لك»، و«عذراً»، و«عفواً»، وغيرها من العبارات لها أثرٌ بعيد في التقدير وتيسير الأمور.

إن هذه الكلمات البسيطة التي يكثر تردادها على الأفواه في جميع اللغات، تساعدك على التقدم وتغرس اللطف والكراماة في حالة الانفعال الشديد الممكن حدوثه عندما تَسود النظراتُ البغيضة ويتفجر الغضب. ولا شكَّ في أن موقفك الإيجابي وإظهار طاقتك الإيجابية سيكونان في موضع الملاحظة، وسيعودان عليك بمثل ما قدَّمتَ. عند وصولك إلى وجهتك النهائية، قد تجد أن موظف الفندق أكثر استجابة في إعطائك غرفة أفضل إذا بيَّنتَ بلباقة سبب عدم ارتياحك في الغرفة الأولى. وإن سلوكك اللطيف مع الآخرين واحترامك لهم سيقدَّر حقَّ قدره، وينتقل «بالعدوى».

الإكرامية

غالباً ما تكون الإكرامية مبركة، حتى مع رجال الأعمال الحاذقين. وإذا أنت فكرتَ فيها، وجدتَ أن معناها: «ضمان المسارعة إلى التنفيذ». وبعبارة أخرى: ضمان خدمة جيدة. ومع أن بروتوكولات الإكرامية في أثناء السفر محيرة، فلا أحد يريد أن يعطي انطباعاً بأنه مسافرٌ عديم الخبرة. إليك بعض النصائح المتعلقة بالإكرامية، يرجى أن تضعها في اعتبارك كي تظهر بمظهر المسافر الاحترافي الخبير.

أولاً ليس هناك أشياء قاطعة في تحديد مقدار الإكرامية، ومتى تدفعها، ولمن تدفعها. فلك الحرية في أن تقدِّمها لأي شخص ترغب في إعطائه. ومع ذلك، فإن إعطاءها لمدير أو صاحب مؤسسة يُعدُّ لا يخلو من الإهانة، لأن رواتبهم عالية ولا يعتمدون على الإكرامية في

دخلهم. غير أنه، بوجه العموم، ينبغي أن تدفع الإكرامية لكل مَنْ يؤدي لك خدمة.

الإكرامية في المطاعم

النادل: لا توجد قاعدة رسمية تتعلق بإكرامية النادل، فهذا الأمر يعود تقديره إلى الضيف. فإذا عوملتَ باحترام وبخصوصية، فمن اللائق أن تدفع الإكرامية. أما مقدارها، فمن المناسب أن تكون في حدود 10 دولارات أو 20 دولاراً، وفي المطاعم أو الفنادق الباذخة ففي حدود 50 دولاراً و100 دولار. على أن هذه الإكرامية تترك في كثير من الأحيان أثراً طيباً دائماً عنك في ذلك المطعم. ولكن ما هو مقدار الإكرامية التي ترغب في دفعها كي تؤسس علاقةً وطيدةً مع المطعم؟ الجواب: كلما زادت الإكرامية انتعشت العلاقة، ليس مع النادل فحسب، بل مع جميع الذين يقدمون الخدمات في المطعم، لأنهم سيدركون حينها أنك الشخص الذي يعطي إكرامية جيدة. ومن المؤكد أن عنايتهم بك وبضيوفك ستزداد في مناسباتٍ قادمة. وهذا عنصرٌ مهمٌ ينبغي أن يكون ماثلاً في ذهنك إن أردتَ أن تصبح زبوناً دائماً في أي مؤسسة.

طاقم الخدمة ورئيسهم: يتقاسمون الإكرامية فيما بينهم، ومقدارها بين 18% و22% من قيمة قائمة حسابك. فإن كنتَ في شك من ذلك، فاكتب على الشيك: «الإكرامية: 22% توزع على طاقم الخدمة ورئيسهم». يمكنك أن تزيد النسبة إذا كانت الخدمة ممتازة، والعكس بالعكس.

أسئلة شائعة عن الإكرامية

سؤال: إذا كانت الفاتورة عالية جداً بسبب ثمن الشراب، فهل تبقى

النسبة المئوية للإكرامية على ما هي عليه؟

الجواب: هذه مسألة مشحونة بدرجة عالية بالعواطف والانفعالات

فيما بين أصحاب المطاعم، وطواقم الخدمة، والزبائن. غير أن

أصحاب المطاعم يفترضون أنه إذا كنت قادراً على دفع مبلغ 500 دولار

ثمناً للمشروب، فلن يُعجزك دفع إكرامية نسبتها المئوية من 20% إلى

22%. لكن الزبائن يُحاجُّون بأن الخدمة هي نفسها سواء أكان ثمن

الشراب 60 دولاراً أم 500 دولار. لذا يجب ألا تكون الإكرامية بهذه

النسبة الباهظة. هناك مطعمٌ تولى الإشراف والسيطرة على هذه

المعضلة، ووضع القاعدة الآتية: يجب ألا تزيد قيمة الإكرامية على 30

دولاراً مهما بلغت قيمة المشروب.

سؤال: إذا كانت الخدمة سيئة، فهل من اللائق إعطاء إكرامية هزيلة؟

الجواب: إذا كانت الخدمة سيئة، فمن الطبيعي أن تقل الإكرامية.

ومع ذلك، ينبغي دائماً إبلاغ المدير و/أو طاقم الخدمة مباشرة عن

سبب تخفيض الإكرامية؛ ذلك أن تخفيضها دون توضيح السبب غير

مناسب البتة، وقد يؤدي هذا ببساطة إلى أن تتعتك المؤسسة وطاقمُ

الخدمة بأنك بخيل.

سؤال: إذا طلبتُ كأساً من الماء في المقهى، فهل عليّ أن أدفع إكرامية؟

الجواب: على الرغم من أنه لا توجد فاتورة حسابٍ لكأس الماء، فيجب أن يكون معلوماً أن الذي قدّم إليك كأس الماء بذل وقتاً وجهداً لتقديم الماء يساوي الوقتَ والجهدَ الذي سيبدله لو أنك طلبتَ أيّ شرابٍ آخر. وينبغي أن تعلم أيضاً أنك شغلتَ عملياً مقعداً في المقهى، من الممكن أن تكلف النادل خسارة في عائداته. لهذين السببين يُفضل أن تدفع إكراميةً إذا طلبتَ الماء في حال جلوسك في المقهى.

سؤال: هل يُعطى موظف المعاطف إكرامية؟

الجواب: نعم. يمكنك أن تدفع إكراميةً مقدارها من دولار واحد إلى 5 دولارات عن كل معطف، اعتماداً على مكانة المؤسسة. أما الفراء الثمينة، كفرو المنك، فقد تتطلب إكراميةً أكبر.

بعض الإرشادات الأخرى

حَمَّال المطار: من دولار واحد إلى 5 دولارات لكل حقيبة.

إياك أن تنسى إعطاء هذا الشخص: لأنك قد لا ترى

حقائبك ثانية!

حَمَّال الفندق: إذا كانت حقيبتك ذات عجلات، يمكنك

أن تدبّر أمرها بنفسك. أما إذا تدبّر أمرها الحمال،

فمن المناسب أن تدفع من دولارين إلى 5 دولارات لكل

حقيبة، اعتماداً على مكانة المؤسسة ونوعية الحقيبة

وطبيعة الموقف. ضَعْ في اعتبارك أن حمّال الفندق لا يقوم بحمل حقائبك فحسب، بل يزودك بمعلوماتٍ عن غرفتك، وعن الفندق والخدمات المقدّمة فيه. وكذلك عن أنشطة تلك المنطقة. ولا شكَّ في أن الاستعداد لتقديم العون بهذه الخدمات الإضافية يستحق التقدير والشكر. وتُعَدُّ أهمية التفاعل الشخصي هنا كأهمية المساعدة المادية. ومن الجدير بالملاحظة أن حمّال الفندق باح لي مرةً بأن مقدار الإكرامية يزيد بقدر ما يُكثرون من ترديد اسم نزيل الفندق.

👉 البوّاب: من دولارين إلى 5 دولارات لكل حقيبة، اعتماداً على مكانة المؤسسة وطبيعة الموقف. أما الشخص الذي ينادي مستوقفاً سيارة أجرة، فيعتمد مقدار إكراميته على حركة المرور ودرجة صعوبتها، إضافةً إلى اعتبارات الطقس، وقد يكون مبلغ دولارين إلى 5 دولارات مناسباً. فإن قدّم خدماتٍ إضافية، وصل المبلغ إلى 10 دولارات أو أكثر.

👉 مستخدم الفندق: تلميع الحذاء من دولارين إلى 5 دولارات.

👉 تنظيف الملابس: لا ضرورةً لدفع إكرامية، لأن أجرة التوصيل مشمولة في كلفة التنظيف.

☞ خدمة الغرف: كثيرٌ من الفنادق تحدد رسماً إلزامياً على خدمة الغرفة. وهذا يلغي الحاجة إلى دفع الإكرامية. وعلى الخادم أن يُعلِّمك بأن الإكرامية قد أُضيفت سلفاً إلى الفاتورة. فإن كنتَ في شكٍّ من ذلك، فاسأل.

☞ مستخدم تخزين الحقائق والأشياء الأخرى: من دولارين إلى 5 دولارات لكل مادة.

☞ موظف الإرشاد: تختلف إكراميةُ هذا الموظف باختلاف المكان؛ إذ يختلف وصفُه لدى الأمريكيين عن وصفه لدى الأوروبيين، ومن ثمَّ يختلف مقدار الإكرامية تبعاً لذلك. وفي أوروبا يعتمد دخلُ موظف الإرشاد على الإكراميات فقط. على حين أنه في أمريكا يتقاضى راتباً في غالب الأحيان. وعلى ذلك، فإنه لا يُعطى، في أمريكا، إكراميةٌ مقابل عمله؛ كأن يُثبَّت حجزاً في مطعم، أو يُحصَّل بطاقة دخول إلى المسرح، أو يُرشد إلى مكانٍ ما. ومع ذلك، إذا قدَّم لك هذا الموظف خدمات إضافية إلى واجباته العادية، فمن المألوف أن تبني علاقةً شخصيةً جداً معه، ومن ثمَّ ينبغي أن تدفع حتماً إكراميةً تتناسب مع تلك الخدمات في نهاية إقامتك في الفندق. يوضع هذا المبلغ في مغلف، مع عبارات شكر مناسبة، وتسلمه إليه مباشرةً مع شكرك الحار وتقديرك الخالص. أما مبلغ الإكرامية، فمتروكٌ بأسره لتقديرك؛ وفي حين أن 20 دولاراً يُعدُّ مبلغاً مقبولاً، فإن 50 دولاراً أو 100

دولار أو أكثر (اعتماداً على الخدمات الفعلية التي قدّمها) مبلغ مناسب تماماً.

شؤون التنظيف: الإكرامية المناسبة مقابل خدمات التنظيف هي دولاران إلى 3 دولارات للغرفة في الليلة. وتقول القاعدة العامة هنا بأن مستوى الإكرامية لا يختلف باختلاف مستوى الإقامة؛ يستوي في ذلك إقامتك في فندق فور سيزنز أو ريتز-كارلتون أو في فندق صغير محلي. ومع ذلك، فإنّ مما لا شكّ فيه أنّ المرء يحتاج عند تطبيق هذه القاعدة إلى استعمال الحسّ السليم؛ فإذا كنتَ نزيلًا في فندقٍ محليّ صغير، أجرة الغرفة فيه هي في حدود 30 دولاراً، وليس ثمة الكثير من خدمات التنظيف، فإنّ دولاراً واحداً يُعدّ مقبولاً بالتأكيد. أما إذا كنتَ نزيلًا في أحد الفنادق الفخمة التي قد تزيد أجرة الغرفة فيها على 400 دولار إلى 500 دولار في الليلة، وكانت خدمات التنظيف تتضمّن بنوداً كثيرة جداً، فمن المرجّح أن تزيد المبلغ إلى دولارين في الليلة.

تنبيه: إن تَرَكَ المال في الغرفة وافترض أنه سيصل إلى عمال التنظيف هو أمرٌ محفوفٌ بالمخاطر في بعض الأحيان. ذلك أن الكثيرين من العمال سيدخلون إلى غرفتك، فكيف تضمّن أن الإكرامية وصلت إلى الشخص المناسب؟ بل إنها قد تصل إلى أحد عمّال التنظيف ممّن حَضَرُوا للتوّ لتسلّم مناوبتهم. لذا، فإن الأسلم هنا هو أن تُسلّم الإكرامية باليد

مباشرةً إلى عامل التنظيف الذي كان يعتني بشؤونك وشؤون غرفتك، وذلك بأن تضع الإكرامية في مغلف من قرطاسية الفندق، تدوّن عليه كلمة صغيرة. فإذا حَدَّثَ أنك لم تلتقي عامل التنظيف الخاص بك، فاترك مغلف الإكرامية في إدارة الفندق، بعد أن تكتب اسم العامل عليه.

👉 المهندسون: لا داعي لإعطائهم إكرامية؛ لأنهم يتقاضون رواتب.

يرجى ملاحظة أن عادات إعطاء الإكرامية تختلف من بلدٍ إلى آخر. لذا، يُنصَح بمعرفة هذه العادات في البلد الذي تزوره. وإذا شعرت بضرورة فعل شيءٍ إضافي، كما هو متوقَّع، فإن كتابة رسالة تقدير بالجهود الإضافية لهذا الشخص تُوجَّه إلى رئيسه يُعدُّ أمراً مناسباً جداً.

آداب السلوك الدولية في إدارة الأعمال

تتباين آداب السلوك في التنقل والإكرامية والبروتوكولات من منطقةٍ إلى أخرى ومن بلدٍ إلى آخر. ومن ثم كان من الحكمة تقصي هذه الآداب مقدِّماً. وحيثما كانت الوجهة التي يمكن أن يقودك إليها عملك، فإن المطلوب هو أن تتعرَّف العادات والتقاليد وقضايا السفر قبل التوجُّه إلى أي بلد، وأن تحوِّز شخصاً يمكنك استشارته أثناء رحلتك. وإن تأجيل اكتشاف أخطائك إلى ما بعد انقضاء الرحلة يعني فوات الأوان. على حين أن التخطيط مقدِّماً يُحقِّق الفائدة من السفر والأعمال العالمية.

👉 كيف تتدارك الأمر إذا...

... ارتكبت خطأ في إحدى رحلاتك الدولية.

اعتذر فور حصول الخطأ. ثم قدم اعتذاراً إضافياً إذا كنت في بلد رفيع المستوى حيث تكون الاعتذارات الشديدة فيه أمراً طبيعياً.

اعترف بخطئك، وابذل جهداً مخلصاً لتصحيحه ومعرفة التصرف الصحيح، فهذا يقطع شوطاً بعيداً في طريق الصفح، ويساعد على أن تكون مريضاً في نهاية المطاف.





نصویر
احمد یاسین
ٹویٹر

@Ahmedyassin90

لمحة عن حياة المؤلفة

جوديث بومان، مؤسّسة شركة مستشاري آداب السلوك الدولية في سنة 1993، وهي إحدى الخبرات القياديات في آداب السلوك المؤسّساتي، والبروتوكول الدولي، والطعام، ولقاءات العمل الجماعي، وأنماط السلوك، والمهارات الشخصية. تُقيم السيدة بومان دورات تدريبية وحلقات بحث تتصل بآداب السلوك، والحضور الاحترافي لعدد من كبريات الشركات، وهي موجهة ومقدمة في المحافل، إلى جانب أنها محاضرة في السلوك الاحترافي والبروتوكولات.

تخرّجت السيدة بومان في جامعة بوسطن، وتابعت دراساتها في الاتصالات الفعالة في إدارة الأعمال في جامعة هارفارد. ونالت في سنة 1993 و1995 شهادتين في آداب السلوك لدى الأطفال والياfeين والكبار، إضافةً إلى آداب السلوك المؤسّساتي، والبروتوكول الدولي، والمعارف العملية في الطعام. وهي عضو فاعل في العديد من المؤسسات الاحترافية؛ مثل: World Affairs Council، وAmerican Women in

Women in Technology International، وRadio and Television WITI))، وBoston Women Communicators، وفي عدد كبير من مؤتمرات الهيئات التجارية وإدارة الأعمال، وNew England Speaker's Association، وNew England Human Resources Association، وGreater Boston Concierge Association، وWomen's Educational and Women's Business Network، وIndustrial Union.

أدارت جوديث بومان البرنامج الأسبوعيين: Etiquette First وMind Your Manners، في القناة التلفزيونية New England Cable News مدةً بلغ مجموعها أربع سنوات. وكانت تتحدث وتظهر في الراديو والتلفزيون المحلي والوطني مثل: Fox News، وUPN، و38/WBZ، وChronicle، وCBS This Morning، وthe TV Food Network، وغيرها.

أنشأت السيدة بومان عموداً أسبوعياً عن آداب السلوك في إحدى المجلات بعنوان Everyday Etiquette، وفي السنوات الست المنصرمة بيع هذا الإنتاج في جميع أرجاء New England عن طريق شركة Eagle Tribune Publishing Company.

ظهرت مقالات واقتباسات السيدة بومان في مجلة Forbes، وCFO، وMagazine، وCNN Everyday Money، وThe Financial Advisor، وThe Boston Business Journal، وWomen's Business، وMass.

Banker، Business Week، Los Angeles Times، High Tech
The، The Boston Globe، Self Magazine، & Tradesman
The Boston، The Restaurant Review، Boston Herald
Courant، Elegant Wedding، وغيرها.

السيدة بومان هي المخرج التنفيذي للبرنامج الفيديوي للتدريب المشترك
بعنوان: Executive Etiquette-First Impressions. الجزء الأول،
وأصدرت إلى عهد قريب قرص DVD جديداً بعنوان: DINING 101.

عُرِفَت السيدة بومان بقدرتها على مساعدة الطلاب والمهنيين على
أن التميّز في أعمالهم، وعلى إنشاء علاقات عملٍ متينة، وتطويرها
وتعاهدّها.

المصادر

Books

Alldessandra, Tonoy, Ph.D., and M.J. O'Connor, Ph.D.
Know Your Customer. The Platinum Rule.

Fisher, Scymour, Ph.D. *Body Language.*

Hall, Edward T *Beyond Culture.*

———. *The Hidden Dimension.*

———. *The Silent Language.*

Miller, Robert B., and Gary A. Willum, with Alden M.
Hayash. *The 5 Paths to Persuasion.*

Riso, Don Richard, and Russ Hudson. *Discovering your
Personality Type.*

Tieger, Paul D. and Barbara Barron. *Speedreading People.*

Walters, Barbara. *How to Talk with Practically Anybody
about Practically Anything.*

Weill, Sandy. *The Real Deal: My Life in Business and
Philanthropy.*



Websites

Business Travel News. A publication focused on the news and trends in global business travel.

www.btmag.com

DISC. A series of assessments and guidelines designed to improve interpersonal relationships, teamwork and productivity. Based on the research of psychologist William Moulton Marston.

www.discprofile.com

Executive Planet Inc. A company and web site devoted to the intricacies of international business travel.

www.executiveplanet.com

Presentations Magazine. A business publication devoted to the skills and technologies of stellar presentations.

www.presentations.com

Toastmasters International. An excellent resource for those endeavoring to improve public speaking skills.

www.toastmasters.org/





نصوب
أحمد ياسين
توبنر

@Ahmedyassin90

جوديث يومان

لا تأخذ القطيرة الأخيرة

قواعد جديدة لأداب السلوك في دنيا الأعمال

نقله إلى العربية
مروان البواب

مراجعة
سعيد الأسعد

الكتاب
Oberon



نطوير

أحمد ياسين

نويتر

@Ahmedyassin90